



National Library of Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/52-2003
ISBN 0-660-62415-X



Treasury Board of Canada Secretariat
Departmental Performance Reports 2003

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp>

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



**National Library
of Canada**

**Bibliothèque nationale
du Canada**

National Library of Canada

Performance Report

**For the
period ending
March 31, 2003**

Sheila Copps
Minister of Canadian Heritage

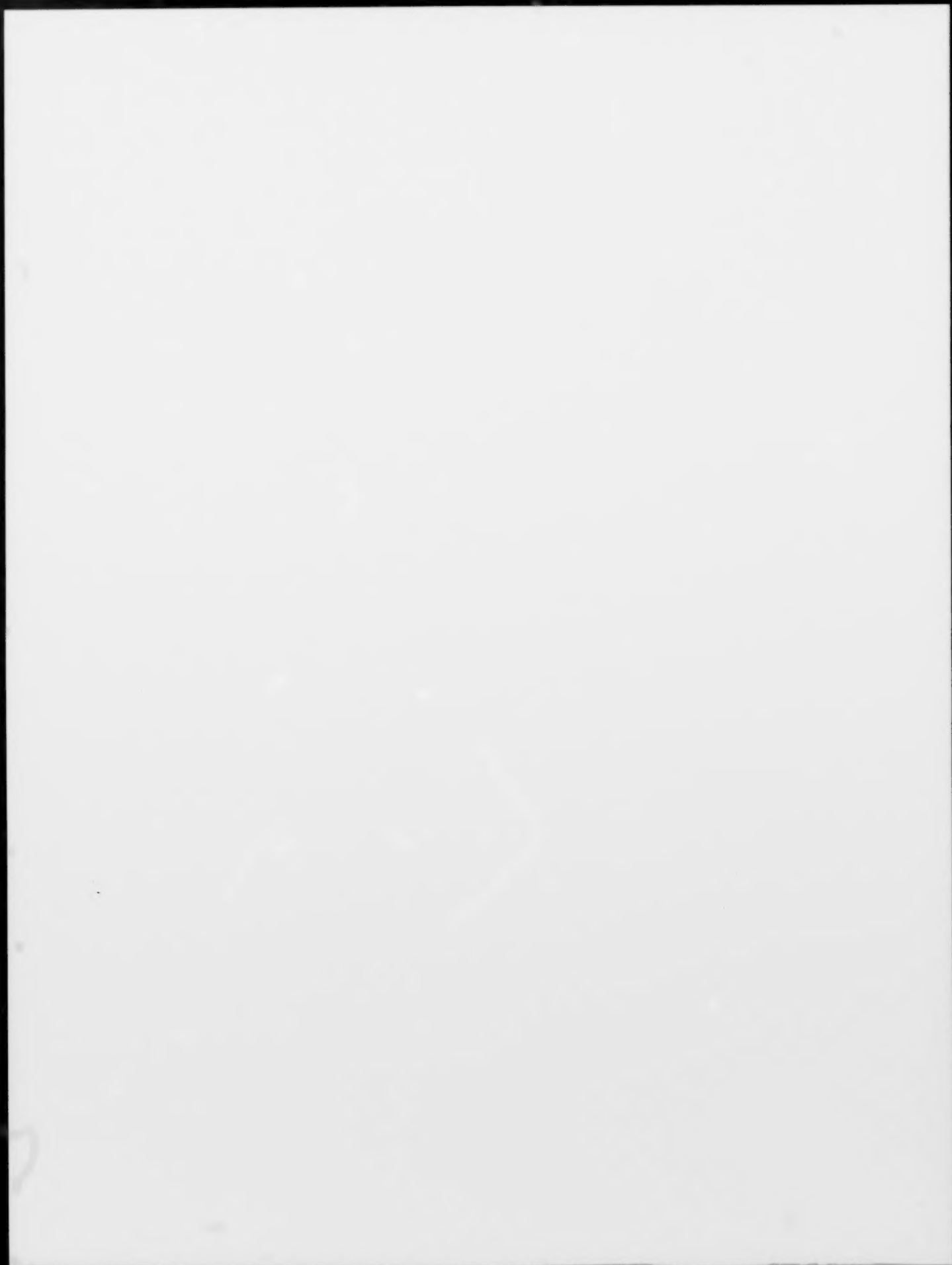


Table of Contents

Section 1: Messages	5
Minister's Message	5
National Librarian's Message	7
Section 2: Departmental Overview	11
2.1 Mandate	11
2.2 Departmental Organization	12
Section 3: Departmental Performance Context	15
3.1 Societal Context: Strategic Priorities	15
3.2 Key Co-Delivery Partners	17
3.3 Stakeholders and Clients	19
3.4 Social and Economic Factors	20
3.5 Transformation Toward Library and Archives Canada	22
3.6 Performance Results Methodology	24
3.7 Key Results Commitments	27
Section 4: Performance Accomplishments	29
4.1 Relationships between Business Lines, Strategic Outcomes and Logic Model	29
4.2 Performance by Strategic Outcomes	32
4.3 Performance by Business Lines	64
4.4 Horizontal Results	69
A: Government On-Line	69
B: Canadian Culture On-Line Program	73
C: Modern Comptrollership	76
Section 5: Financial Performance	85
Annex 1: Business Line Descriptions	93
Annex 2: NLC External Charging Table	96
Annex 3: Contacts and References	97



Section 1: Messages

Minister's Message

Minister
of Canadian Heritage



Ministre
du Patrimoine canadien

The Canadian Heritage Portfolio, which includes the National Library of Canada, collaborates with partners across Canada to develop policies and deliver programs that help strengthen the connections between Canadians and encourage understanding between our diverse communities.

This year the National Library of Canada celebrates an important milestone - 50 years of service to Canadians. Through the years, the National Library of Canada has been instrumental in fostering access to our culture and heritage, and building a strong and vibrant Canadian society. It also endeavours to present Canada as an international model of diversity, as seen in our cultural heritage, bilingualism, and multiculturalism.



The *Speech from the Throne*, on September 30, 2002, and Bill C-36, announced the creation of a new institution that brings together the National Archives of Canada and the National Library of Canada. With an expanded mandate, the new Library and Archives Canada will have an important role to play in interpreting, presenting, and exhibiting its collections, as well as creating new tools to reach out to Canadians, young and old.

This Performance Report highlights the important contributions from a key member of the Canadian Heritage Portfolio. Through this report, the National Library of Canada presents us with the results of its established partnerships and collaborations. It also sends a message that the Government of Canada and its employees take pride in strengthening and promoting our artists, athletes, language and cultural communities.

A handwritten signature in cursive script, reading 'Sheila Copps'.

Sheila Copps

The Canadian Heritage Portfolio

Department of Canadian Heritage
Canada Council for the Arts
Canada Science and Technology Museum
Canadian Broadcasting Corporation
Canadian Film Development Corporation (Telefilm Canada)
Canadian Museum of Civilization
Canadian Museum of Nature
Canadian Race Relations Foundations
Canadian Radio-television and Telecommunications Commission
National Archives of Canada
National Arts Centre
National Battlefields Commission
National Capital Commission
National Film Board of Canada
National Gallery of Canada
National Library of Canada
Parks Canada Agency
Status of Women of Canada
Public Service Commission of Canada

National Librarian's Message

In this time of globalization, our country's cultural institutions are expected to represent Canada's identity, support its prosperity and enhance its international profile. The National Library of Canada preserves, protects, gives access to and celebrates Canada's published heritage.

Digital communication has forever excited the expectations of consumers, now accustomed to accessing vast amounts of information instantly from a single source. To cultural institutions, therefore, the Internet represents an extraordinary opportunity for reaching new audiences. The researcher's profile is changing as the fabric of society is changing.

An accurate, accessible and engaging source of information gains a powerful advantage in the information marketplace. The National Library of Canada aims to seize upon that advantage by improving access to its collections — which comprise the most authoritative and comprehensive source of information about this country. The community of libraries across Canada and around the world expects the National Library to develop and implement standards and best practices. The Government of Canada expects the Library to be the steward of the national collection, a leader in information management, and a designer of effective policies that can serve as models for federal departments and agencies. The Library hopes that its need of adequate preservation facilities will be met in the near future. Canadians expect a Library that fires their enthusiasm for knowledge and their search for identity and culture. And, as prosperity is increasingly linked to a nation's capacity for knowledge and innovation, the Library is expected to play a role in Canada's economy.

This report describes the progress the Library has made in fulfilling its mandate during 2002–03, a special transformation year in which the Minister announced, on October 2, 2002, the creation of a new agency, Library and Archives Canada, combining the National Library of Canada and the National Archives of Canada.

So after 50 years of distinguished service, the Library and the Archives are working together to create a knowledge institution using today's technology and means to answer today's and tomorrow's needs. The process of amalgamation is both an exciting opportunity and a daunting challenge: exciting because of the tremendous possibilities it offers, and daunting because of the nature of the task — collecting and preserving the published heritage of a nation.

I am proud to report that Library and Archives Canada has taken great strides to ensure that transformation will enable and support the new institution. Perhaps the most critical component is legislation we began to draft, jointly with Justice Canada and the National Archives of Canada, in October 2002, and that was tabled in Parliament on May 8, 2003. Bill C-36 describes the goals of the new institution:

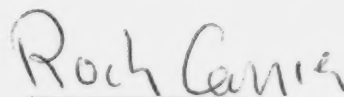
- to preserve the documentary heritage of Canada for the benefit of present and future generations;
- to be a source of enduring knowledge, accessible to all, which contributes to the cultural, social and economic advancement of Canada;
- to facilitate cooperation among the communities involved in the acquisition, preservation and diffusion of knowledge; and
- to serve as the continuing memory of the Government of Canada and its institutions.

These goals are ambitious but attainable, and indicate the importance of the role assigned to us.

Already, even before the transformation is complete, Library and Archives Canada has enjoyed many collaborative successes, like the merge of the two Technology Information Services and the creation of the Canadian Genealogy Centre. We also collaboratively introduced the history of Canada through major digital projects re: trains and hockey and Images Canada.

The Library's Websites are the product of partnerships and ingenuity. They are built on partnerships with librarians, subject specialists and engineers. The Library's sites themselves are a technical marvel; projects of this scope were simply not feasible ten years ago. Ingenuity also involves a change in orientation toward new technologies, new services and new audiences. The Library recognizes that it must align itself with the needs Canadians have expressed to have increased access to their published heritage.

We have worked — enthusiastically and hard — to realize the vision of a new institution.



Roch Carrier
National Librarian
National Library of Canada
September 2003

Section 2: Departmental Overview

2.1 Mandate

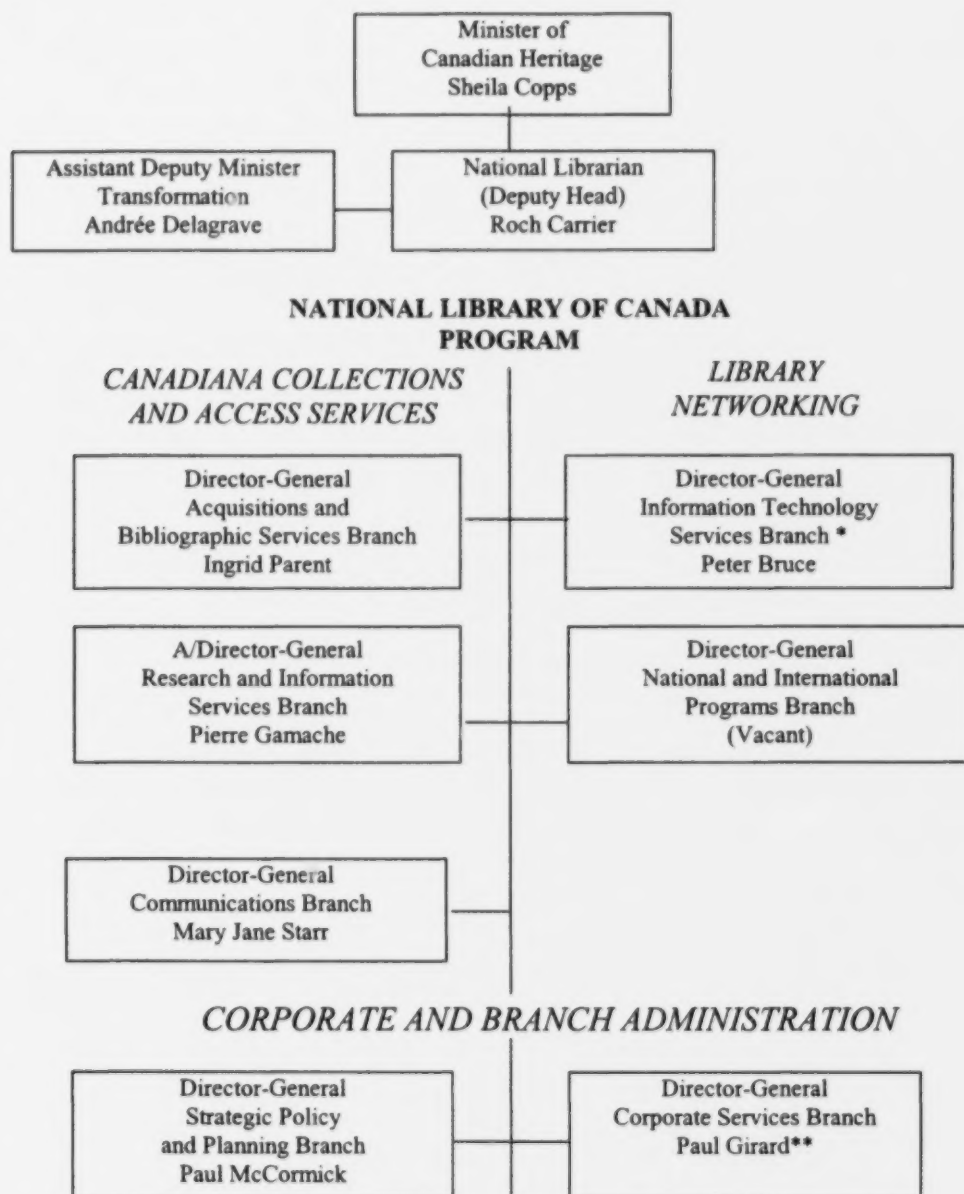
The National Library was established by act of Parliament in 1953. The National Librarian reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage and, under the *National Library Act*, has the authority to:

- develop, preserve and make accessible collections to support its own services and those of other Canadian libraries;
- create and maintain a national resource-sharing database listing the holdings of Canadian libraries;
- compile and publish the national bibliography;
- coordinate federal library services;
- transfer and dispose of surplus library materials from other federal departments; and
- enter into agreements relating to library services with other institutions.

The *National Library Act* also requires publishers in Canada to deposit with the Library copies of newly released publications including books and periodicals, sound recordings, videos, microforms and CD-ROMs.

2.2 Departmental Organization

Organizational Structure of the National Library of Canada



* Services shared by the National Library of Canada and the National Archives of Canada. ITS resources are part of the National Library.

** Corporate Services Branch resources are part of the National Archives of Canada.

Section 3: Departmental Performance Context

3.1 Societal Context: Strategic Priorities

Protecting and preserving the national collection

The National Library of Canada's collection of 19.5 million items consists primarily of Canadian publications in all formats including print, audio-visual and electronic. We are proud to announce that we now have more than 10,000 titles in our electronic collection. Publications are of limited use unless they are used to educate, to entertain, to create new knowledge and to serve as a comprehensive resource for Canada's cultural, economic, and social development.

The Library continues to build its Preservation Collection of Canadiana in more secure locations to extend the life of these materials. Plans and renovations are ongoing to avoid water and other damage to interim facilities. However, existing resources are insufficient.

The Library strives for systematic protection and preservation of the nation's published heritage. Contracts for mass de-acidification will be implemented during 2003-04. Housing this collection in environmentally secure facilities is critical to the mandate of the National Library and to the survival of Canadian materials under the Library's care. Medium- and long-term strategies and plans are being developed to better house collections, services and staff in the context of the new institution. The Library is putting forth its best efforts to safeguard Canada's published heritage, but not all problems can be solved until the Library has appropriate resources and facilities.

Enabling Canadians to access knowledge resources and delivering the national collection to Canadians and the world

With the help of new communications technologies, the National Library of Canada is increasingly providing Canadians from all regions, income groups, and linguistic and cultural backgrounds with better access to its collection. Through its Web site and other means, the Library has been promoting the richness of the collection available to Canadians; it has provided unique products and services to respond to Canadians' changing needs for knowledge as a result of the new imperative of lifelong learning and distance education. The National Library of Canada continues to broaden its client base by putting knowledge within the reach of individual Canadians using the rapid advances in information technology that make such outreach possible.

Strengthening and enriching the national collection

One important goal of the National Library is to give Canadians access to their published heritage as well as to relevant publications from other countries and international organizations. Another goal is to develop a collection that reflects the increasingly diverse and multicultural character of our country. To meet these goals, and to become a world leader among knowledge institutions by 2010, will require an increased funding base to support the greater depth and breadth of acquisitions envisaged for the new Library and Archives Canada.

Promoting National Library collections, services and expertise

Canada is among the top 10 best-connected nations in the world according to the 2003 *IDC World Times* survey. Canadians are taking full advantage of Canada's advanced information, computer and social infrastructure, with a 53 percent of the population connected to the Internet, and more and more Canadians reaping the benefits of an increasing number of resources and advances — such as multimedia personal computers and wireless communications — that provide easier and enriched access to information. The National Library of Canada continues to be actively engaged in the creation of digital resources for children, youth and adults. Materials in both its own collection and in other Canadian libraries, as well as improved research tools, are bringing knowledge within reach in a networked environment. The Digital Library of Canada Task Force, with funding from the Department of Canadian Heritage, has continued to produce a rich multimedia resource documenting Canadian heritage and culture accessible to all Canadians. The Government On-Line Task Force has also achieved excellent results by facilitating access to collections and government information resources.

Using National Library resources to help Canadians

As a provider of a wide range of services that benefit Canadians in all parts of the country, it is essential that the National Library of Canada collection and services become more widely known to the Canadian public and to the world. Free Internet access to the Library's national bibliographic database, AMICUS, and an increasing range of electronic services, such as Canadian Information By Subject, are providing enormous opportunities for Canadians to explore their own culture and diversity. Improved resources and services for distinct communities, including Aboriginal peoples, multicultural and multilingual communities, and youth, are also crucial components of the National Library's efforts to enable Canadians to take advantage of the wealth of knowledge and services available.

3.2 Key Co-Delivery Partners

Partner	Nature of Collaboration
NATIONAL ARCHIVES OF CANADA	• Common Information Technology Services (ITS) and Corporate Services Branches to deliver support services for both the National Library and the National Archives. • Collaboration in digitizing materials from heritage collections. • A Joint Accommodations Strategy to address short-term and long-term needs for preservation facilities for heritage collections, as well as to enhance public access. • Preservation services. • Addressing the challenges of information management in the federal government. • Increased cooperation in providing services to clients, who frequently call upon the resources of both institutions to meet their research needs. • Joint transformation teams and working groups to develop all aspects of the new Library and Archives Canada. • A Joint Management Board to manage the new institution.
CANADIAN HERITAGE	• Portfolio-wide collaboration to provide funding for digitization and access to resources in federal cultural heritage collections. • Support for resolving the short-term accommodations crisis of the Library for its collections. • Support for strategies concerning the planning of medium- and long-term facilities. • Portfolio-wide collaboration in addressing the government's priority for delivering services and information on-line. • Support through the Canada Music Fund for acquisition, access and preservation of Canadian sound recordings.

- | | |
|--|---|
| INDUSTRY CANADA | <ul style="list-style-type: none">• Input and advice on the role of Canadian libraries, their needs and capabilities in improving access for Canadians to electronic information resources, through such means as LibraryNet, SchoolNet and the Community Access Program. |
| COMMUNICATION CANADA | <ul style="list-style-type: none">• Discussion of the future of the Depository Services Program, which ensures that major Canadian public and academic libraries, as well as Canadian Studies centres abroad, have comprehensive collections of Government of Canada publications.• Support for the Government On-Line Task Force. |
| PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA | <ul style="list-style-type: none">• Support to develop the short- and longer-term accommodation strategy of the Library for its collections.• Support to develop longer-term plans for Library and Archives Canada. |
| CANADA COUNCIL FOR THE ARTS | <ul style="list-style-type: none">• Collaboration in presenting the annual Governor General's Literary Awards Gala Reading.• Receipt by the National Library of copies of translated works by Canadian authors published abroad in languages other than English and French. |

3.3 Stakeholders and Clients

The National Library of Canada interacts with a wide variety of client and partner groups in many roles, sometimes as information and service provider, sometimes as community leader, and sometimes as coordinator or catalyst for action on public policy issues of common concern. The Library's key clients and stakeholders include:

- Canadians engaged in studying Canadian topics of personal, professional, academic or public policy interest and those who are interested in public programming based on the collections;
- Canadian children, youth and adults interested in learning;
- Canadian libraries of all types and the communities, institutions and businesses they serve;
- Canadian publishers and producers of books, sound recordings, videos and multimedia works, the booksellers who market these products, and Canadian writers, musicians and artists;
- the Canadian academic community, including universities and community colleges and organizations such as the Canadian Federation for the Humanities and Social Sciences;
- the creators of Government of Canada publications, to ensure that all federal publications, including those in electronic form, are collected, organized, preserved and made accessible to Canadians;
- users of Government of Canada publications, to ensure that Canadians have free and timely access to a comprehensive collection of government publications;
- the wider library and information community, including organizations such as the Council of Federal Libraries, the Canadian Library Association, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation, the Audio-Visual Preservation Trust and the Canadian National Institute for the Blind;
- the international community of scholars in the field of Canadian Studies;
- national libraries in other countries, and the international library and information community, including the International Federation of Library Associations and Institutions and the International Board for Books for Young People;
- information advocates and organizations in Canada and abroad who are working toward equitable and enriched public access to information and knowledge resources; and
- Canadian embassies around the world, by helping them meet the needs of people seeking information about Canada.

3.4 Social and Economic Factors

Ensuring Public Access to Information in Digital Form

The National Library of Canada has taken a leadership role in collecting, organizing and providing access to electronic publications from the Canadian public sector and non-profit institutions. As more and more publishing takes place in on-line form, the Library is tackling two main challenges: preservation of electronic collections and equitable access to collections and services.

Preservation of Electronic Publications

The preservation task is daunting, and substantial resources are needed to acquire and preserve digital publications. Even after the commercial life of private sector publications, or the policy relevance of government documents, has expired, electronic publications must be preserved and organized for future consultation and research. To answer a pressing need for the creation and use of metadata, the Library is organizing, jointly with the Canadian Conservation Institute (CCI) and other organizations, a Symposium on preservation of electronic records which will take place in September 2003 (http://www.cci-icc.gc.ca/symposium2003/index_e.shtml).

Metadata standards are essential to sort, organize and identify Canadian digital content, without which access to information can be neither precise nor sustained. The National Library's role is unique: no other public institution or private entity has the mandate to take on the enormous task of digital preservation and intellectual access. There is an emerging consensus from the library and publishing communities that the National Library should fulfill this function on an urgent and ongoing basis. The Library, in co-operation with the National Archives, is preparing a two-day Canadian Metadata Forum, to be held on September 19 and September 20, 2003 at 395 Wellington Street, Ottawa.

Equitable Access to Electronic Resources

The National Library of Canada is committed to work to ensure that all Canadians, regardless of income level, location or disability, have access to information in electronic forms. In 2003, the use of the Library's Web site (www.nlc-bnc.ca) has increased to over 9.9 million visits (50 million page views and 310.9 million successful hits). The Library works with other partners, such as the Canadian National Institute for the Blind, to address issues of copyright and access to information for library users with disabilities. It has an advocacy role in addressing the issues of equitable access and the "digital divide," and supports the provision of sufficient computer access and training in public libraries and schools throughout Canada. Finally, the Library produces user-friendly Web resources and access tools that are at once innovative, simple and equitable.

The Library has significantly increased its collection of Canadian electronic publications which now have more than 10,000 titles and more than 40,000 serial issues which are accessible for research purposes

Citizen-centred Service Delivery

The Government of Canada has made a commitment that Canada will be the most connected nation on earth by the year 2005. Making all public information and services accessible through the Internet is central to realizing this goal. The mandate of the Government On-Line Task Force is to bring the information resources and services of the National Library to all Canadians, as well as to facilitate initiatives with other partners, such as the Department of Canadian Heritage, Communication Canada and the federal government library community.

Ensuring the Availability of Canadian Content

The Government of Canada is greatly concerned about the relative lack of Canadian content, especially French-language material, on the Internet, where an overwhelming majority of material is of American origin in English only. It should be noted that the Internet is now providing more resources, services and content in many languages. Still, the National Library shares with its partner institutions in the Canadian Heritage portfolio a concern for the overall place of Canadian culture and recognition of a compelling need for Canadian voices and Canadian stories on the Internet.

The National Library attempts to reflect the cultural diversity of Canada in its collections and services and to ensure that all Canadians, no matter their age, language or location, have access to information in all formats. The National Library also collaborates with other libraries across Canada to make the content of significant collections from all parts of the nation available to Canadians.

Sustaining a National Heritage Collection

The National Library of Canada's collections are at the heart of the services it provides. Severe pressure on the Library's budget for the purchase of books, serials and other materials has hampered the Library's ability to maintain a comprehensive collection of Canadiana and resources supporting the study of Canada, and to acquire manuscript collections and archives of major Canadian literary and musical figures. In the last six years, the Library's collections budget declined by 32 percent, while the average price of serial titles purchased by the Library rose by 80 percent. The low exchange value of the Canadian dollar exacerbates the impact of budgetary restraints on the Library's ability to purchase foreign publications. The Library needs a more substantial budget for acquisitions to sustain its collection.

3.5 Transformation Toward Library and Archives Canada

Fifty years ago, the Government of Canada created a National Library to collect and preserve the published heritage of a nation. In a society established on the principle of equality and nourished with the broad dissemination of knowledge, the Library was expected to play a vital role. Succeeding National Librarians (Guy Sylvestre, who served from 1968 to 1983, Marianne Scott, who served from 1984 to 1999, and Roch Carrier, the current National Librarian) have worked to ensure that the National Library of Canada is a pre-eminent national resource enabling Canadians to know their country and themselves through their published heritage.

Today, expectations have grown. Canadians are more literate and educated than ever before; they recognize the value of information and appreciate the importance of safeguarding their heritage in the global village. Canadians now expect swift access to a comprehensive source of authoritative information about their country.

A New Institution

The creation of the new institution comes with additional expectations that the services it provides to Canadians be both relevant and engaging. An amalgamated Library and Archives is ideally positioned to live up to all of these expectations. To serve the people of Canada better, the National Library and the National Archives are undergoing a profound transformation.

In the *Speech from the Throne* of September 30, 2002, the Government of Canada made a commitment to give Canadians improved access to their history and culture by creating a modern and dynamic knowledge institution of international status. On October 2, 2002, the Minister of Canadian Heritage, the Honourable Sheila Copps, announced the creation of the new institution. This knowledge institution, Library and Archives Canada, which combines the National Library and the National Archives, will have a broader mandate to provide Canadians with easy and integrated access to their documentary heritage and knowledge about Canadian society and will have an important role to play in interpreting its collections.

The collections of the National Library and the National Archives form the largest and most respected source of information on Canada ever created. By pooling resources and expertise, the new institution can play a larger role in the cultural life of the nation.

Library and Archives Canada will serve as a national source of enduring knowledge accessible to all, contributing to the cultural, social and economic advancement of Canada as a free and democratic society. It will also serve as the continuing memory of the Government of Canada and its institutions.

As a powerful means to connect with Canadians, the Internet is a key component of the new institution's strategic plan. The Web is enabling Library and Archives Canada to become truly national, to reach Canadians in their homes, workplaces, schools and libraries. It connects the institution with new audiences and engages Canadians in new ways.

Transformation Process

The creation of a new, modern integrated knowledge institution has not been externally imposed. It is our choice. The transformation is focused on meeting the evolving needs of Canadians and the Government of Canada in a knowledge society.

The Government of Canada has provided \$7.5 million over three years to facilitate the establishment of the new institution.

New Legislation

One of the first steps has been to prepare the enacting legislation. Bill C-36, calling for the creation of Library and Archives Canada, was prepared during fall 2002 and spring 2003 (and introduced in Parliament in May 2003)

(http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/chambus/house/bills/government/C-36/C-36_1/C-36TOCE.html). The bill would harmonize existing legislation governing the two organizations; update much of the original language, for instance by broadening definitions to include on-line publications; and enable Library and Archives Canada to gather material from the Internet. The new institution would retain the status of its predecessors: a departmental agency reporting to Parliament through the Minister of Canadian Heritage.

Management

To manage the transformation process, on November 4, 2002, the National Librarian and the National Archivist appointed an Assistant Deputy Minister to lead the transformation process.

A number of interim steps have been taken to integrate and transform the existing institutions. A new Management Board, chaired jointly by the National Librarian and National Archivist and made up of senior management of both institutions, has been put in place. It is the senior decision-making body responsible for the stewardship of the new institution and for the development of corporate strategies. Its most important responsibility is to make strategic decisions that commit Library and Archives Canada to the attainment of its long-range objectives within time, cost and environmental constraints.

A Transformation team plans and coordinates all issues related to the new institution. A number of working groups have been established to examine collection policies, services to the public and to government, preservation procedures, digital presence, and strategic policy and planning. Some organizational responsibilities have been reviewed and integrated. These steps will enable the proposed Library and Archives Canada to function effectively and efficiently as soon as the necessary legislation is proclaimed. In this interim period, the National Archives and the National Library continue to be accountable for their own and joint plans and priorities. They are preparing joint plans for the future and working together on many projects.

During this transformation we will take one innovative step at a time, making sure that we are doing it right. A deliberate choice was made to realize the transformation through an inclusive process that engages staff at all levels, in all areas and in all regions, in developing and implementing the vision of the new organization. One element of this was a two-day all staff meeting (March 31 and April 1, 2003) for employees to take part in shaping the new organization, including the workplace environment. Staff participation is crucial to the success of the new organization.

In addition, regular meetings to engage and prepare managers, as well as to share information, are ongoing. Concerted efforts are made to provide opportunities for the staff of the two organizations to get to know each other and the work of their respective organizations better. Union participation and cooperation in the transformation is welcomed. The integrity of the current professional disciplines and the values of the two institutions will be preserved throughout the transformation.

Conclusion

In our times, the ultimate promise of new information and communications technologies is to bridge the gap between what people know and what they want to learn. With the coming together of the National Library and the National Archives, that promise can be better met. Library and Archives Canada will bring new vitality to the role of showcasing Canada's heritage and culture for generations to come.

3.6 Performance Results Methodology

This section explains the methodology used to describe performance results. Results were regularly reported to the Executive Committee and to the new Management Board of Library and Archives Canada. Branches provide statistical and financial information on a regular basis. This information is organized in an Annual Statistical Report and used by management as a tool to evaluate results, to take appropriate actions, to adjust objectives, to report on accomplishments and to plan future strategic priorities.

As part of the transformation process, the National Library and the National Archives have reviewed some services and responsibilities to prepare for the creation of Library and Archives Canada. Some planned results were modified, some were postponed or abandoned, and new planned results are being added throughout 2002-03 in an evolving process. Further changes will take place in 2003-04.

Given the process of transformation, the Library has decided to postpone the development of a full "logic model" with performance indicators for all sectors, but has decided, jointly with the National Archives, that once a new organization chart is in place, the new Library and Archives Canada will develop a Results-based Management Accountability Framework and a "logic model" that will become useful management tools. A draft Internal Audit Plan for Library and Archives Canada has been developed and is being refined for further implementation in 2003-04.

Performance Measurement Strategy by Business Line

Business Line 1: Canadiana Collections and Access Services

- The Library monitors and reports annually on: results achieved against service standard targets for the timeliness of production of bibliographic records and turnaround times for responses to reference requests and document retrievals; the number of items acquired for Canadiana and Canadian Studies collections; the number of bibliographic and authority records created; the number of items circulated from National Library collections; and the number of reference requests answered.
- Work is on-going to develop a reporting capability to gauge the comprehensiveness of the Library's Canadiana collections.
- The Library periodically conducts user surveys and evaluations to determine levels of client satisfaction and the effectiveness of National Library services.

Business Line 2: Library Networking

- The Library monitors and reports annually on: performance against service standard targets for systems availability and turnaround times for interlibrary loans and location services; the number of interlibrary loan requests answered, collection materials redistributed through the Canadian Book Exchange Centre and records added to the Library's AMICUS database; and the volume of on-line usage of AMICUS.

- The Library is developing a reporting capability to gauge the effectiveness of resource sharing on a national level.
- The Library periodically conducts user surveys and evaluations to determine levels of client satisfaction and the effectiveness of National Library services.

Business Line 3: Corporate and Branch Administration

- The effectiveness and efficiency of corporate management and support service operations is measured through financial reports, quarterly financial reviews, the appropriate allocation of departmental resources, the renewal and revitalization of the Library's workforce, and the optimization of collections space in conformance with preservation and service requirements.
- The National Library, jointly with the National Archives, will review its audit and evaluation plans and policies and will conduct internal audits and reviews of management systems.
- The Library conducts surveys to measure satisfaction of users and staff. The Library uses survey(s) or other methods to measure its increased visibility.

3.7 Key Results Commitments

<i>To provide Canadians with:</i>	<i>To be demonstrated by:</i>
• A strong national resource for the study and appreciation of Canada's published cultural heritage and its development as a nation.	• A comprehensive collection of published Canadiana reflecting the diverse cultural fabric of the country. • The preservation of published Canadiana. • Client satisfaction with reference and research support services. • Timely and equitable information services in both official languages. • Public exhibitions and events demonstrating the wealth and diversity of Canadian published heritage.
• Access to national and international networks of information resources.	• Universal and equitable access to the nation's collective library resources. • An integrated approach to the management of federal library resources. • Assistance to Canadian libraries in developing services for diverse client groups.
• <i>New Commitment:</i> A new knowledge and preservation institution — Library and Archives Canada.	• Smooth integration of collections, services, facilities and staff to the satisfaction of clients and employees. • Increased leadership and visibility. • Implementation of modern management practices.

Section 4: Performance Accomplishments

4.1 Relationships between Business Lines, Strategic Outcomes and Logic Model

During 2001, the National Library of Canada redefined and refined its strategic priorities and outcomes. In 2002-03, strategic priorities and outcomes are still aligned with these strategic directions. There are now concerted cross-Library initiatives to which the Library is paying special attention in addition to business as usual, as follows:

Strategic Outcome 1: Protecting and Preserving the National Collection

Strategic Outcome 2: Free Access for All Canadians to Knowledge on Canada

Strategic Outcome 3: Strengthening and Enriching the National Collection

Strategic Outcome 4: Implementing an Agenda for Management

In addition, the Government On-Line Task Force and the Digital Library Task Force continue to address key issues and priorities. Their accomplishments are now fully integrated into Strategic Outcomes (section 4.4 on Horizontal Initiatives gives more detail on them).

The following table demonstrates the links between the Library's Business Lines and Strategic Outcomes.

Business Lines	Strategic Outcomes of the National Library of Canada			
	Protecting and Preserving the National Collection	Free Access for All Canadians to Knowledge on Canada	Strengthening and Enriching the National Collection	Implementing an Agenda for Management
Business Line 1: Canadiana Collections and Access Services	X	X	X	X
Business Line 2: Library Networking	X	X	X	X
Business Line 3: Corporate and Branch Administration	X			X

The provision of detailed financial information by Strategic Outcomes at this time would require a major investment by the Corporate Services Branch at a time when the whole organization is changing. As the Transformation progresses and as modern management tools are put in place for the new institution, it is anticipated that this requirement will be met.

A "logic model", as recommended by Treasury Board (http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/guide_e.asp#Template), is a systematic and visual way to present the relationships between resources, activities, programs and results. It is not feasible at this time because of the transformation process. The overall governance structure and organizational design are not yet totally defined. Priorities are being re-defined for the new organization as well as strategic outcomes, programs and activities. When the new Library and Archives Canada (LAC) starts operation, it will have a new Planning and Reporting Accountability Structure (PRAS). A priority will be to develop performance indicators for measuring newly redefined LAC outcomes.

A comparison of the current Strategic Outcomes of the National Library and the National Archives shows that both institutions share several common goals: to build and preserve collections about Canada, to serve Canadians, to manage government information, and to be a workplace of excellence. The table below shows the links between current outcomes for both separate institutions (Note that the Portrait Gallery of Canada is currently unique to the National Archives).

National Library Strategic Outcomes	National Archives Strategic Outcomes
Free access for all Canadians to knowledge on Canada	Access for Canadians to their archival heritage
Strengthening and enriching the national collection	An archival resource documenting the Canadian experience, and protecting citizens' rights
Protecting and preserving the national collection	The preservation of the corporate memory of the Government of Canada
Implementing an agenda for management	The efficient administration of the National Archives of Canada
	The Portrait Gallery of Canada

A "logic model", such as the example below, will be developed for the new LAC organization when a governance structure is approved and when strategic outcomes are re-defined. A "logic model" will be developed for each LAC strategic outcome, according to this template or a similar one linking LAC activities, programs, immediate outputs, medium term results and strategic outcomes.

PROPOSED TEMPLATE FOR FUTURE LOGIC MODEL

Strategic Outcome:

- Identification of Library and Archives Canada (LAC) strategic outcome.
- Brief description of what LAC is looking to accomplish under this strategic outcome and why it is important to Canadians.
- Overall resource allocations to this strategic outcome (actual spending for fiscal year for Library and Archives Canada).

Key Partners:

- Description of LAC key partners or relationships contributing to the accomplishment of LAC strategic outcome.
- E-links to LAC partners' web sites as appropriate.

Key Targets and Overall Results:

- Description of LAC key targets for this strategic outcome linked to commitments outlined in previous Report on Plans and Priorities.
- Description of overall key results as available. Brief explanation on progress & challenges towards achievement of these results, including lessons learned.
- E-links as appropriate.

Program, Resources and Results Linkages:

- Description of key programs or initiatives that contribute to the strategic outcome.
- For each program or initiative described, identification of the actual spending for the fiscal year covered by the Departmental Performance Report.
- For each program or initiative described, description of key results available, as well as e-links to related audit and evaluation reports.
- Other e-links as appropriate.

Management Practices:

- Key elements of LAC management practices (e.g. modern comptrollership, human resource management, GOL, etc) that support achievements of each L&AC strategic outcomes will be reported as one specific strategic outcome.
- E-links to relevant reports or assessments related to LAC management practices.

4.2. Performance by Strategic Outcomes

STRATEGIC OUTCOME 1: PROTECTING AND PRESERVING THE NATIONAL LIBRARY OF CANADA'S COLLECTIONS	
Planned Results (as in Report on Plans and Priorities - RPP - 2002-03)	Results Achieved (as of March 31, 2003)
Section A: Accommodation, 2002-03	
<i>Strategic plans and scenarios in place to address short-term accommodation requirements, either with new purpose-built facilities or with the conversion of an existing facility.</i>	Planning continued to address urgent short-term accommodation and inadequate collection facilities, as well as the need for increased space to house collections. The Library worked with the National Archives and Public Works and Government Services Canada to review needs in light of the creation of Library and Archives Canada. Given the urgency of the situation, conversion of an existing facility is being pursued.
<i>Continued separation of preservation copies to reduce the risk of further damage (preservation copies are separated from those used for public access).</i>	A major project continued this year to identify and separate out pre-1988 Canadiana materials from the Library's service collections. Canadian History and Canadian Literature have been completed, together with materials from Military and Naval History. The identification and separation of Canadian material in the Children and Young Adults collections is almost complete. Separation of Canadian Law and Canadian Economics materials has commenced. As a result of the separation, copies in good condition are added to the Preservation Collection; copies in poor or damaged condition are repaired. Other copies will be used for service to the public. When only one copy is available for the Preservation Collection, the Library undertakes to acquire a second copy.

	Improved risk management framework for the collection: as a result of the separation, copies of the same publication are shelved in different locations, mitigating risks that all copies would be damaged in case of water incidents. Copies designated for preservation can be consulted under supervision to further limit risks to long-term preservation. Last year, over 16,000 pre-1988 books were identified and separated out from the service collections. The Preservation Collection, comprising new titles acquired as well as the identification of older titles already in the collections, numbered some 2.3 million items as of the end of March 2003.
<i>Some solutions are put in place for collections that continue to be in crisis and collections at significant risk.</i>	Public Works and Government Services Canada completed a project to install air conditioning in one of the Library's facilities housing print newspapers. While there has been a significant improvement, there is still no humidity control and only a limited ability to control major fluctuations in temperature.
<i>Plans to address medium- and long-term accommodation requirements are developed.</i>	The National Archives, Public Works and Government Services Canada and the Department of Canadian Heritage have worked with the National Library to develop a number of planning scenarios for collection, public access and staff space.
Section B: Preservation / Conservation, 2002-03	
<i>Implement the most important components of the Library's Preservation Program to maximize existing resources and new resources as approved, including:</i> - conservation treatment of paper-based materials in most need; - additional resources for disaster response;	Through treatment and de-acidification, published heritage is preserved, or "stabilized," to prevent further deterioration. The Preservation Program's separation of preservation copies project has systematically assessed the conditions of materials in such important collections as Canadian History, Canadian Literature and Children and Young Adults. Boxing and re-housing has taken place as needed. Efficient disaster response prevents irreversible damage to the collection items in case of water incidents. Quick action means that some materials do not get damaged; for instance, placing materials in freezers as promptly as possible means that some damage is less severe.

- sound recordings, microforms and magnetic media are considered part of the Preservation Program to ensure they are properly stored and treated to ensure their long-term conservation - new focus on preservation requirements for on-line electronic publications and new media; - new model developed for mass treatment of acidic paper in collection materials; - framework developed for future evaluation of the Preservation Program.	In November 2002, Gilles St-Laurent from the Library's Music Division, received the prestigious CEDAR award recognizing excellence in audio restoration. Mr. St-Laurent received his award in the category for CD remastering from a vintage recording – pre-1950 for his work on Madame Édouard Bolduc's <i>La chanson du bavard</i>. Originally recorded on April 9, 1931, in Montréal, this record was restored along with 150 of her songs as part of the La Bolduc retrospective on the National Library's Virtual Gramophone Web site (http://www2.nlc-bnc.ca/gramophone/). The Library, jointly with other partners, prepared the Symposium on the Preservation of Electronic Records to be held in Ottawa in September 2003. (http://www.cci-icc.gc.ca/symposium2003/index_e.shtml) Mass de-acidification treatment will be performed by the private sector. The decision to close the Library's internal operation of mass de-acidification was based on a number of reasons. The most important was that the supplier of the chemical solution had informed the Library that it would cease operations. The Library's equipment had been designed especially for this solution and there was no other source for this chemical. There were other reasons: the mass de-acidification equipment that had been designed as a pilot, was by then about 20 years old and it was felt that a hardware upgrade would be needed. Due to the unique nature of this equipment, it was difficult to assess the precise cost of this upgrade, but it would have been a major investment. No progress has been made for the future evaluation of the Preservation Program.
<i>Renegotiated support and streamlining of procedures for support given by the National Archives to strengthen and enhance the National Library's preservation activities.</i>	The Library has been allocated approximately one-third of the resources of the Preservation Branch of the National Archives for specialized conservation treatment. Due to other priorities and the creation of the new institution, only 64 percent of the allocated resources were provided. Preservation planning and policy development have been the subject of ongoing joint discussions since the summer of 2002.

<i>Build the case for enhancements to the Library's Preservation Program.</i>	A Strategic Priority Action Group, under the leadership of the Strategic Policy and Planning Branch, is in place to update the current working plan, to address preservation issues, to implement measures such as new shelving and to follow up on results. More resources and better facilities are needed and will be identified as part of the new Library and Archives Canada Preservation Program.
<i>Threat and Risk Assessment Plan is reviewed and appropriate steps are taken to ensure physical safeguards and security of the collections.</i>	In view of the creation of Library and Archives Canada, the Threat and Risk Assessment Plan was deferred to 2003-04 and will be carried out in collaboration with the National Archives.

Summary of Planned Results (as in RPP 2002-03)

- Adequate Preservation Collection facilities to preserve the National Library of Canada's collections to permit long-term access for Canadians.
- Appropriate preservation and conservation treatments for the National Library of Canada's collections ensuring long-term conservation and access.
- Increased appreciation among Canadians, clients and stakeholders of the value, breadth, diversity and uniqueness of the National Library of Canada's collections.

Summary of Results Achieved (as of March 31, 2003)

- The National Library is progressing in its capacity to acquire the resources it needs to protect all of its collections, but until it has adequate facilities, the Library cannot guarantee long-term preservation and access to all its holdings. Only the collections housed in four secure vaults of the National Archives' Gatineau Preservation Centre meet the Library's environmental and security requirements.

- Planning is ongoing: more resources need to be approved and allocated to the Library for enhanced or new facilities with appropriate environmental controls. Since preservation work requires trained experts, measures are being taken to address training and development needs and capacity in the context of the new Library and Archives Canada.
- Significant progress has been made in partnership with the Audio-Visual Preservation Trust (http://www.avtrust.ca/e_home.php) and with the financial support of the Canadian Musical Memories Program to acquire and preserve Canadian sound recordings (<http://www.nlc-bnc.ca/6/28/index-e.html>).
- Partners and stakeholders are more aware of the critical situation of the Library. In addition, the Office of the Auditor General has begun a review concerning the protection of the Canadian cultural heritage. A report is expected by fall 2003.

Lessons Learned

- No preventive measures will compensate for the lack of a purpose-built facility. A proper collection facility is the most important element of a preservation program.
- The preservation of electronic and magnetic media collections poses a greater challenge than the preservation of print collections and is resource intensive. Research must be carried out, in cooperation with other partners, to develop appropriate standards and implement measures within a timeframe that will ensure the preservation of such fragile collections.
- The development and approval of such plans need the full cooperation of the Department of Canadian Heritage, the Treasury Board of Canada and Public Works and Government Services Canada. Another important partner is the National Archives of Canada.
- Timing and funding are critical components of any preservation strategy. Although the National Librarian has publicly communicated the need for improved accommodation, the approval and obtaining of resources, as well as the approval and the use of appropriate buildings and facilities for accommodating and preserving the Library's collections, take more time than anticipated.

Benefits to Canadians

The National Library is taking all appropriate steps within its control to preserve its collections to provide long-term access and an enduring source of knowledge for Canadians:

- It is developing a strategy for transformation toward the new Library and Archives Canada and is continuing plans for new or improved facilities. Given the urgency of the situation, an existing facility is proposed to be upgraded.
- Portions of the Preservation Collection are now housed in better environmental conditions.
- A Disaster Control Team is in place to respond to all emergencies.
- Damaged service copies are repaired and re-housed so that they are available for loan.
- A facility that houses print newspapers now has air-conditioning and an improved capacity to control fluctuations of temperature and humidity.
- The National Library is eager to preserve all electronic formats in its collection for the benefit of current and future generations of Canadians. This is a huge challenge, given that digital technologies are constantly evolving and that expertise for long-term conservation of such collections is still in the early stages of development. These measures will permit Canadians to better appreciate and make use of the value, breadth, diversity and uniqueness of the National Library of Canada's collections.

STRATEGIC OUTCOME 2: FREE ACCESS FOR ALL CANADIANS TO KNOWLEDGE ON CANADA AND DELIVERY OF THE NATIONAL COLLECTION TO CANADIANS AND TO THE WORLD.	
Planned Results (as in RPP 2002-03)	Results Achieved (as of March 31, 2003)
<i>Development and implementation of a Genealogy Service in partnership with the National Archives with an emphasis on on-line collections and services.</i>	The Canadian Genealogy Centre was created jointly by the National Library and the National Archives in 2002-03. This on-line initiative allows Canadians to increase their knowledge of resources that can help them track their family histories. It offers integrated, user-friendly access to services and research tools at both institutions, how-to guides and discussion areas, plus a name index linked to scanned images of the 1901 Canadian census. Since its launch, the Web site (http://www.genealogy.gc.ca/index_e.html) has been selected as one of the world's 101 best family history Web sites by <i>Family Tree Magazine</i> (http://www.familytreemagazine.com/101sites/2003/). The Canadian Genealogy Centre provides a model of virtual service delivery that also intersects with the delivery of information in more traditional formats: on-line research can generate requests for originals or copies of documents.
<i>Government On-Line (GOL) client-centred transformation projects will continue to be developed to better meet the needs of Canadians.</i>	The Government On-Line (GOL) initiative will make all programs and services available electronically to Canadians by 2005. The National Library established a GOL task force in 2000. During 2002-03, Task Force members participated fully in numerous activities associated with the transformation to the new Library and Archives Canada. Results are described in more detail under Horizontal Results (see Section 4.4 A: Government On-Line, below).

A vibrant Digital Library of Canada through digitization, virtual exhibitions and a fully accessible and high-quality Web site continues to provide a high quality and range of content and information tools for youth and the general public.

In 2002–03, the **Digital Library of Canada** program produced a wide range of innovative digital collections, educational sites and exhibitions for the National Library's Web site, mainly on three themes: Canadian History, Music and Literature.

The overall goal is to provide increased learning support for children, youth, general audiences and researchers. In the future, the new Library and Archives Canada will coordinate efforts to develop a digital library and archives program. More information is provided under Horizontal Results (see Section 4.4 B: Canadian Culture On-Line Program). Several new bilingual Web products were introduced in 2002–03:

Read Up On It: The Magic of Books / Lisez sur le sujet : La magie des livres

<http://www.nlc-bnc.ca/ruoi/>

<http://www.nlc-bnc.ca/3/11/index.html>

Celebrating Women's Achievements: Women Artists in Canada / Femmes à l'honneur, leurs réalisations : les femmes artistes au Canada

<http://www.nlc-bnc.ca/women/>

<http://www.nlc-bnc.ca/femmes/>

Beyond the Funnies: The History of Comics in English Canada and Quebec / Au-delà de l'humour : L'histoire de la bande dessinée au Canada anglais et au Québec

<http://www.nlc-bnc.ca/comics>

<http://www.nlc-bnc.ca/bandes-dessinees>

Early Images of Canada: Illustrations from Rare Books / Images anciennes du Canada : Illustrations tirées des livres rares

<http://www.nlc-bnc.ca/earlyimages/>

<http://www.nlc-bnc.ca/imagesanciennes>

PIKA Canadian Children's Literature Database / Base de données sur la littérature canadienne pour la jeunesse

<http://www.nlc-bnc.ca/pika/>

Backcheck: A Hockey Retrospective / Regard sur le hockey

<http://www.nlc-bnc.ca/hockey>

	Backcheck: Hockey for Kids / Regard sur le hockey : version jeunesse http://www.nlc-bnc.ca/hockey/kids/ Canada, By Train / Le Canada par le train www.nlc-bnc.ca/trains The Kids' Site of Canadian Trains / Les trains du Canada : un site pour les enfants www.nlc-bnc.ca/trains/kids/ Canadian Directories: Who Was Where / Annuaire canadiens : Qui habitait où ? http://www.nlc-bnc.ca/canadiandirectories/ http://www.nlc-bnc.ca/annuairecanadiens Beyond the Letters: A Retrospective of Canadian Alphabet Books / Au-delà des lettres : Rétrospective des abécédaires canadiens / http://www.nlc-bnc.ca/abc Other Web products were enhanced or improved. Most notable among these was: Images Canada http://www.imagescanada.ca Subject headings to records for children's fiction were added to enriched AMICUS and to the new Canadian Children's Literature Database, PIKA. Annotations prepared by project partners helped to enhance understanding of subjects.
<i>The Library's leadership role in the development of a decentralized Canadian Virtual Reference Network.</i>	The Virtual Reference Canada (VRC) Web site (http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/) is a free, bilingual and innovative network of libraries, archives, museums, information centres and research institutions that pride themselves on the delivery of professional reference services to all Canadians. VRC is a uniquely Canadian service designed to extend the reach of local library staff to resources and expertise in other institutions throughout the country. More details are provided under Horizontal Results (see Section 4.4 A: Government On-Line).

<i>Continued enrichment of AMICUS as a national access tool for Canadians.</i>	AMICUS, the national database of bibliographic records, grew to over 26 million records. This extensive collection of Canadiana and other materials is available free of charge to Canadians; usage continues to increase dramatically. An outreach program continues, exposing Canadians to the on-line tools and services of the Library. Public presentations reached over 1,300 Canadians across the country. Subject descriptions were added to illustrations in Rare Books for a new searchable database, <i>Early Images of Canada</i>, which includes approximately 550 records of Canadian images from pre-1800 books. Subject headings were added to describe additional categories of Canadian government publications. As a result, there is improved access to up to 35 percent more federal government publications and better resource sharing among the Canadian library community. Four new modules of AMICUS were implemented in May 2002: Serials Control, OPAC (or public catalogue), Loans and Acquisitions. A research project illustrated major cost savings realized by Canadian libraries in using AMICUS records as a basis for cataloguing, rather than creating original records.
<i>Tools, expertise and standards to improve and promote timely, authoritative Canadian information with a special emphasis on new media.</i>	The Library worked in conjunction with the Joint Steering Committee for the revision of the <i>Anglo-American Cataloguing Rules</i> (AACR) and with the Canadian Committee on Cataloguing to ensure that changes are responsive to users' needs, and will accommodate the cataloguing of Web sites and other digital resources, and that the Canadian practice (e.g., for maps) is aligned with that of the international community. To ensure that Canadian geographic information is up-to-date, the Library identified changes to the Dewey Decimal Classification geographic area tables required as a result of the amalgamation of Canadian cities.

	The Library worked with the International Standards Office (ISO) to revise and expand the International Standard Book Number (ISBN) in keeping with the growth in publishing and changes in electronic publishing; and to develop a International Standard Audiovisual Number (ISAN) as a unique identifier of audiovisual works.
	The Council of Federal Libraries (http://www.nlc-bnc.ca/6/37) continued to develop its skills and tools to help government manage information. The Government of Canada <i>Metadata Implementation Guide</i> has been revised and will appear on the Council of Federal Libraries Web site. In January 2003, a consultant conducted a survey on the metadata learning needs of the federal library community and identified particular learning gaps. A set of learning materials to support the preparation of metadata business cases will be made available on the Council's Web site. The Council participated in the National Archives' development of the Information Management Capacity Check tool to ensure the inclusion of the library perspective. Over 200 attendees from the federal Information Management community benefited from presentations from experts on metadata at the Council's annual seminar in November. Information managers were joined by communications and information technology specialists in early February to hear the latest on electronic preservation of publications. The Council facilitated increased participation by federal libraries in Virtual Reference Canada by organizing a demonstration and presentation of the tool for the federal library community in March. The Council also began construction of a high-level taxonomy (classification scheme) of Knowledge Management for the use of federal government knowledge managers. It is anticipated that this tool will be completed in the fall of 2003. The Council concentrated on developing a process to define a vision and ideal model for delivery of federal library services.

	The Council's Consortium, which uses the collective purchasing power of government libraries to negotiate better prices and realize cost savings, has grown to over 50 members and is regarded as a key resource by federal libraries. The Council participated in the development of the Federal Science E-Library, a collaborative project of federal science and technical libraries which, if funded, would give all Government of Canada researchers desktop electronic access to current, pertinent scientific, technical and medical publications. Work in human resources and career development continued, with the assistance of the Council's action team on career development. The Council continued to participate in cross-government efforts to increase the capacity of the Information Management community.
<i>The needs of print-disabled Canadians are better met.</i>	The Council on Access to Information for Print Disabled Canadians has developed a vision and an implementation plan to establish a clearinghouse of e-text masters in alternate formats. It also approved a proposal to develop a database of training and advocacy materials for print-disabled post-secondary students; a plan to fund this proposal is expected shortly. Discussions are under way concerning a clearinghouse pilot project involving English- and French-language publishers AccessCopyright and Copibec. Print-disabled Canadians now have access to new 9,800 titles in alternate formats in the Union Catalogue available through AMICUS. The use of AMICUS and interlibrary loans saves the Canadian Association of Educational Resource (CAER) providers around \$4 million per year, which can then be used to produce more resource materials for young disabled Canadians. CAER is the group of provincial organizations responsible for providing alternate formats for curriculum-based materials needed in schools (Grades K-12).

<i>Contribution to strengthening the Canadian book industry to improve access for Canadians to Canadian publications.</i>	The Library contributed to strengthening the Canadian book industry by: • providing leadership and support to Canadian publishers by developing, promoting and expanding a New Books Service (launched in April 2002) to Canadian publishers to make new Canadian books better known to Canadians and internationally;
	• releasing a new, enhanced version of the <i>Canadian ISBN Publishers' Directory</i> to improve the search options for information on approximately 27,000 Canadian publishers; • assisting publishers by integrating Cataloguing in Publication (CIP) and New Books forms into a single user-friendly, interactive form, and by producing and disseminating an up-to-date and relevant <i>Best Practices Guide</i> on the Web for the use of electronic publishers; and
	• establishing a partnership agreement with "La Banque de titres de langue française" (http://www.btlf.qc.ca), in April 2003 to study the feasibility of developing a technological gateway to allow the exchange of bibliographic records between the two institutions.
<i>Leadership of the National Library in the development of a government standard for metadata.</i>	The new position of Metadata Coordinator provides a focus for expertise and coordination of various metadata initiatives within the National Library and fulfils the National Library metadata leadership role within the federal government. The Metadata Coordinator provides project management support for the provision of subject access to the Department of Canadian Heritage's Web-based cultural portal, and the registration of controlled subject vocabularies in use in federal departments' Web sites. The Library organized several metadata workshops for information management professionals as part of the GovNet 2003 Conference.

Summary of Planned Results (as in RPP 2002-03)

- Provide a vibrant and visible national cultural institution that places Canadians' knowledge needs at the centre of its services, demonstrated by a high degree of client satisfaction with the National Library's collections and services.
- Canadians will have choice in accessing the National Library's collections and services through electronic service delivery, in person and through other libraries and partners.
- A higher level of recognition and support from Canadians for outreach activities, services and collections of the National Library.
- Recognition and support within government for the National Library's role in information policy and knowledge management, and for its leadership in the design and delivery of knowledge services to Canadians.
- Diverse, engaging and enduring digital Canadian content to support the information needs of Canadians.
- Service transformation within the National Library that, in turn, will lead to improvements in service delivery and user satisfaction.
- The exercise of leadership within government, the library community and the cultural sector in creating access and knowledge for all Canadians.

Summary of Results Achieved (as of March 31, 2003)

- As the National Library and the National Archives come together to create the new Library and Archives Canada, researchers are now issued a new, single research pass that allows access to all services, with harmonized and extended hours of operation.
- The National Library has indications that Canadians appear to be satisfied by the National Library's collections and services. In the context of transformation toward Library and Archives Canada, more systematic surveys are planned to evaluate results.
- Canadians can choose different ways to access the National Library's collections and services; they can use direct electronic services, services in person in Ottawa, or services through other libraries and partners (via interlibrary loans).
- In partnership with a national network including public libraries, the Canadian National Institute for the Blind (CNIB) and governments at all levels, the National Library is developing projects to address difficulties in obtaining alternate-format materials faced by other learning-disabled Canadians.
- The needs of the print disabled are better met through the creation of 9,800 new records for alternate-format material on the Union Catalogue on AMICUS.
- The National Library's role in information policy and knowledge is better recognized within government. Its leadership in the design and delivery of knowledge services to Canadians need to be more recognized.
- Traffic on the Library's Web site has been increasing steadily: the site received nearly 10 million visits in 2002-03, or a 51-percent increase over the previous year. A critical mass of well-respected content is now available through the Library's Web site and has received accolades from print and on-line media, who recommend it to their readers.

Lessons Learned

- Forming partnerships with such organizations as "La Banque de titres de langue française" (<http://www.btlf.qc.ca/>) allowed the National Library to leverage its expertise and resources and to reach new client groups.
- The support and infrastructure provided to Canadian publishers is not well known.
- Not only have individual digital products taught specific lessons about how to effectively deliver digital content, but the development of each new product also helps the Library to refine its infrastructure to accommodate new formats and genres of materials.
- There is an increased interest in Canadian content.
- Library and Archives Canada has much to offer; outreach activities helps to increase Canadians' awareness of the valuable resource available to them.

Benefits to Canadians

- Users of on-site services now benefit from a new, single research pass that allows access to all Library and Archives services, with harmonized and extended hours of operation.
- Canadians can access the National Library's collections and services directly through electronic service delivery, in person or through interlibrary loans. Canadians benefit from a vibrant and visible national cultural institution that places their needs at the centre of its services. There is mounting evidence that the Library is reaching one of its target audiences: preliminary results of a recent survey indicate that 56 percent of users of the National Library Web site are students or educators.
- Canadian children, youth and adults benefit from engaging and enduring digital Canadian content that provides a wide variety of resources and a clearer understanding of their history and culture, and from outreach activities.
- Print-disabled Canadians benefit from the National Library's active participation in the Council on Access to Information for Print-disabled Canadians (<http://nlc-bnc.ca/accessinfo/index-e.html>).

- With AMICUS, the national database of bibliographic records, on the Web Canadians have free access to authoritative information resources regardless of their geographic location and income. AMICUS benefits researchers, the educational community and others interested in Canadian cultural resources housed in thousands of Canadian libraries.
- Canadians also benefit from new on-line services through Virtual Reference Canada (VRC), an authoritative global service providing resources to Canadians 24 hours a day, 7 days a week in both official languages. The National Library is constantly improving VRC and is very active, nationally and internationally, in the field of digital reference. This innovative use of new technology will improve the delivery of reference service to Canadians.
- The New Books Service (<http://www.nlc-bnc.ca/newbooks/index-e.html>) helps Canadians find new books easily and quickly via the Internet. This service promotes Canadian books both domestically and internationally and helps the Canadian book industry to prosper (for more information on VRC and the New Books Service, see Section 4.4 A: Government On-Line).
- The Federal Government Locator Service provides improved bibliographic access to federal government publications held in the National Library collection.
- Canadians benefit from faster access to their heritage through the Canadian Genealogy Centre, which accelerates requests for delivery of paper or microfilm material.
- The National Library has joined the Depository Services Program of Communication Canada as a co-sponsor of the Parliamentary Publications Gateway (<http://dsp-psd.communication.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/mat-e.html>), which provides Canadians with better access to parliamentary publications.
- The Council of Federal Libraries (CFL) (<http://www.nlc-bnc.ca/6/37>) helps government manage its information. The Council's work to define a vision and model for delivery of federal library services will be completed later in 2003. This project will help Library and Archives Canada to define and improve its "services to government" business line. Ultimately, Canadians will benefit from improved expertise and services of Canadian librarians.
- The National Library is taking measures to develop more performance indicators and surveys to improve its services, increase satisfaction and broaden the range of users.

**STRATEGIC OUTCOME 3:
STRENGTHENING AND ENRICHING THE NATIONAL COLLECTION**

Planned Results (as in RPP 2002-03)	Results Achieved (as of March 31, 2003)
<i>A national collection of Canadian on-line electronic publications is being built on a cooperative collaborative model.</i>	The Library has significantly increased its collection of Canadian electronic publications, which now has close to 10,000 titles and more than 40,000 serial issues published by both commercial and government sectors. The Secretariat for the Canadian Initiative on Digital Libraries (CIDL) (http://www.nlc-bnc.ca/cidl/) is an alliance of libraries and related institutions that recognizes the growing importance of digital information. CIDL seeks to improve the use of digital information and enhance service to Canadians. During an open meeting in November 2002, CIDL was encouraged to establish a national strategy for digitization. In response, CIDL began a review of its mandate and structure; results of the review are to be presented shortly to the CIDL Steering Committee.
<i>Long-Term Access To Current Canadian On-Line Newspapers</i>	On October 7-8, 2002, the National Library of Canada, in collaboration with the Canadian Initiative on Digital Libraries, the Canadian Newspaper Association and the Association for Canadian Studies, hosted a two-day national consultation on on-line Canadian newspapers. The sessions explored cooperative strategies to strengthen, on a national basis, on-line access to contemporary and historical newspaper content for Canadians. A background document presented current information on the status of Canadian newspaper digitization projects (see Consultation Report at http://www.nlc-bnc.ca/8/3/r3-650-e.html).

<i>Public consultation with respect to revisions to the National Library Act to permit the legal deposit of on-line electronic publications.</i>	The Library developed a consultation paper to change the National Library Act to accommodate on-line electronic publications. The Library held consultations with stakeholders in the publishing industry in November and December 2002. But as the preparation of new legislation for Library and Archives Canada became a priority, the Library began the drafting of the new proposed legislation in cooperation with the Department of Canadian Heritage and Justice Canada. Provisions for the legal deposit of on-line electronic publications were included in the draft legislation. The Library also began the revision of the current regulations on legal deposit to include on-line electronic publications.
<i>Improved collections and services are provided to Aboriginal communities based on needs formulated during consultations and input from communities.</i>	The National Library has completed the staffing of the position of Aboriginal Resources and Services Coordinator. The Coordinator is responsible for the development, promotion and facilitation of access to Aboriginal resources within Canada, both through National Library collections and services and in partnership with Aboriginal communities, associations, culture and friendship centres, native studies centres and libraries. The establishment of the Aboriginal Resources and Services Program improves the Library's ability to compile, exhibit and preserve the published heritage of Canada's First Nations, Inuit and Métis (see http://www.nlc-bnc.ca/aboriginal/index-e.html). A priority is to compile a directory of resources and databases on Aboriginal peoples, including lists of Aboriginal authors, illustrators and storytellers. Through consultation with collectors and stakeholders, the Library will be better able to represent and serve the interests of Aboriginal peoples. Celebrating Aboriginal Achievements The opening of the Celebrating Aboriginal Achievements exhibit marked the launch of the Aboriginal Resources and Services Program. The exhibit presented a sample of published works from a variety of authors, many of whom were recipients of National Aboriginal Achievement Awards. A Web portal was also established in conjunction with the exhibit.

<i>Increased multilingual collections and services better respond to Canadians' information needs.</i>	Since its establishment in 2001, the Multicultural Resources and Services Program has been focussing on outreach and consultation to inform the broad community of services and to receive feedback from libraries, organizations and individuals. In May 2002, an informal advisory meeting was held with 15 multicultural/multilingual service-providing librarians and organizations across the country. At the Ontario Library Association conference, the Multicultural Resources and Services Program hosted an information session to share information and consult on the needs of libraries. From these consultations, the following priorities were set for the next two years: • Development of a multicultural resources Web portal, featuring services and programs of the National Library and information on resources. It will also provide resources for institutions developing collections for multilingual clients. • An electronic discussion group ("listserv") for multicultural/multilingual librarians to enable communication and sharing of resources among librarians and community organizations in Canada. The program also participated in numerous internal and external efforts to ensure better services and programs for multicultural / multilingual clients. These included the Department of Canadian Heritage's Diversity Committee and <i>Read Up On It</i>, which featured multicultural children's books this year. In addition, the <i>Annual Report on the Canadian Multiculturalism Act</i>, published by the Department of Canadian Heritage, featured the program as a successful new initiative (More information is available at: http://www.nlc-bnc.ca/multicultural/r25-200-e.html).
<i>A sustainable funding model for enriching the collection is developed.</i>	The development of a sustainable funding model was delayed pending the transformation to the new institution.

<i>Ongoing measurement of the comprehensiveness of the Canadiana collections are developed and the effectiveness of enhanced acquisition strategies are assessed.</i>	Development of measurement of the collections and assessment of acquisitions strategies was also postponed and will be revisited in conjunction with the transformation to the new institution.
Additional Outcome: <i>Improvement and access to Canada's sound recordings heritage</i>	Background In 2001, the National Library was asked to collaborate on the Canadian Musical Memories Program (CMMP) of the Canada Music Fund of the Department of Canadian Heritage. This program is designed to ensure availability and access to Canadian's musical heritage for present and future generations. In 2001, Treasury Board approved three years of funding for the Library in the amount of \$402,000 for 2001-02 and \$360,000 for 2002-03 and 2003-04. The Library is pleased to work in partnership with the Department of Canadian Heritage and the Audio-Visual Preservation Trust, which also received funding under the CMMP for 2002-03 and 2003-04. In June 2002, a Memorandum of Understanding was put in place between the Department of Canadian Heritage and the Library with respect to the CMMP. Each year, the Library produces a Business Plan and an Annual Report, which are sent to the Canadian Music Fund through the Department of Canadian Heritage. Outcomes for 2002-03 The Library's expenditures continued to be concentrated in three main areas: acquisitions, improving access and awareness, and conservation. CMMP funding supported the purchase of important early Canadiana sound recordings and continued to strengthen the legal deposit role of the Library.

	The Audio-Visual Preservation Trust made a significant acquisition of the <i>RPM</i> magazine archives on behalf of the Library. The magazine was an important source of music information published from 1964 to 2000. Large backlogs of sound recordings awaiting cataloguing were tackled this year. The Library is exploring the possibility of having the 78- and 45-rpm holdings and the "Virtual Gramophone" loaded onto AMICUS. The Library purchased much-needed equipment and cabinets and hired two staff to carry out conservation measures such as inspecting and identifying recordings for possible conservation problems, labelling and shelving. Since March 2002, 755 items have been inspected, processed and described. The Library also worked to transfer to digital format a number of important recordings. Early Canadian recordings from the 1920s and 1930s continued to be digitized and made available on the Library's Web site. Conservation copies were transferred to mass digital storage.
--	--

Summary of Planned Results (as in RPP 2002-03)

- Comprehensive special collections containing Aboriginal and multilingual resources; on-line commercial and federal electronic publications; Canadiana published abroad.
- New legislative measures to facilitate the legal deposit of electronic publications.
- Comprehensive reference and general collections to better support the study of Canada's cultural diversity.
- Canadiana collections developed and expanded in partnership.

Summary of Results Achieved (as of March 31, 2003)

- The Library continued to develop its comprehensive Canadiana collection. Special attention has been paid to newspapers, special collections, Aboriginal and multicultural resources, federal and commercial electronic publications, sound recordings and Canadiana published abroad.
- More than 10,000 titles and 40,000 serial issues are available in on-line electronic formats. The Library has included, in the proposed *Library and Archives of Canada Act* (Bill C-36), and in the revised legal deposit regulations, provisions that will facilitate the acquisition of electronic publications and representative samples of Canadian Web sites.
- Multilingual and Aboriginal collections better support research into the study of the cultural diversity of Canada.
- The Library works in partnership with a network of more than 22,000 Canadian libraries through AMICUS and interlibrary loans. In addition, through Virtual Reference Canada, the National Library can count on the expertise of librarians all around the world.

Lessons Learned

- Consultations helped the Library to be more aware of the needs and interests of Canadians and to be more relevant to the information needs of Canadians. However, more surveys, consultations and studies are necessary to increase client satisfaction and to expand the use of the Library's services and collections. The new Library and Archives Canada will improve its public programs to reach more Canadians and to better reflect Canadian history, identity and diversity.
- The acquisition of electronic publications is a labour-intensive undertaking involving intensive negotiation. Improved copyright clearance procedures need to be put in place to make e-publications more easily available.

- Much research and negotiation is also required to acquire sound recordings. Master copies would be the best medium for long-term preservation. Based on a recent study, staff members estimate that half of current Canadian content sound production is not being deposited with the Library. Compliance with legal deposit requirements needs an approach other than repetitive reminders. Increased publicity would improve awareness of the national collection and the benefits of legal deposit.
- Leveraging other sources of funding and forming partnerships are crucial to outreach and preservation efforts. Partners such the Department of Canadian Heritage, the Canadian Music Fund, the Audio-Visual Preservation Trust of Canada, the Canadian music industry and the National Archives have proven invaluable.

Benefits to Canadians

- Canadians benefit from a comprehensive Canadiana collection developed in partnership with stakeholders, libraries, collectors and donors. Canadians have access to more than 19.5 million items.
- Print-disabled Canadians have access to 9,800 new titles in alternate formats now in the Union Catalogue available through AMICUS.
- Canadians have better access to their musical heritage through a growing number of sound recordings in the National Library collection (see Virtual Gramophone Website at: <http://www2.nlc-bnc.ca/gramophone/src/home.htm>) and Music Division Website: <http://www.nlc-bnc.ca/6/28/index-e.html>).

STRATEGIC OUTCOME 4: IMPLEMENTING AN AGENDA FOR MANAGEMENT	
Planned Results (as in RPP 2002-03)	Results Achieved (as of March 31, 2003)
Section A: Human Resources, 2002-03	
<i>A continuous learning policy is developed and implemented.</i>	The National Library will continue to champion the Government of Canada's major commitment to provide employees with opportunities for recruitment, skills development and continuous learning. The Library remains a centre of excellence in library sciences, preservation, information management and client service. Development of the National Library's continuous learning policy has been postponed; pending the creation of the new institution, this policy will be aligned with the mandate of Library and Archives Canada.
<i>Recruitment and succession strategy</i>	The Library is focusing its human resources strategies on recruitment, retention and continuous learning in the context of employment equity and official languages to ensure its workforce reflects the diversity of Canadian society. To support this vision, a new joint National Library and National Archives Employment Equity and Diversity Working Group has been established, reporting directly to the National Librarian and the National Archivist. Its terms of reference have been approved by the institution's Management Board. In addition, a senior executive is championing employment equity and diversity within Library and Archives Canada.
<i>Renewal of Library staff competencies.</i>	The National Library strives to ensure its employees' competencies are adequately developed. To that end, a competency profile for librarians is currently being reviewed in the context of the creation of the new institution. This review will identify competencies that are held in common and competencies that are unique or specific to specialists in both institutions. However, given the current transformation, any analysis of competencies must also reflect the needs of Library and Archives Canada.

<i>A strategy to respond to the modernization of Human Resources management in the public service is developed.</i>	The Library's participation in several interdepartmental committees to respond to the modernization of Human Resources management, as well as its active role in several sub-working groups and study groups, are worthy of mention. For example, the National Library actively participates on the Human Resources Planning Interdepartmental Network and the Heads of Learning Forum. These groups are assuming a leadership role on many issues that affect human resources, including the modernization of Human Resources management.
<i>Employment Equity Audit</i>	Originally scheduled to take place in May 2003, the Library's Employment Equity Audit was postponed by the Human Rights Commission until May 2004.
<i>New employee orientation program</i>	An employee orientation program has been developed and will be launched on our Web site once it has been revised to reflect the needs of the new institution.
<i>New employee recognition program</i>	An employee recognition program was successfully launched and is being promoted; the program is championed by two senior executives. The National Library participates in numerous government-wide recognition and award programs, such as the Heads of the Public Service Award and the Recognition Award programs.
<i>New performance appraisal system</i>	A new performance appraisal system has been developed to ensure performance appraisal remains an effective career development/satisfaction instrument for employees as well as an excellent managerial tool. The system is an integral part of the Library's response to modernization of Human Resources management.

Section B: Information Technology, 2002–03	
<i>An Open Archives Initiative, an initiative partnered with the Department of Canadian Heritage, is developed to aggregate and consolidate metadata on digital information.</i>	The Open Archives Initiative (OAI) is a way of harvesting metadata about the collections of participating archives, libraries, museums and universities from across Canada. Images Canada (which the National Library hosts on its Web site) uses this metadata to provide a gateway to images of Canadian events, people, places and things. Discussions are continuing with the Department of Canadian Heritage on further uses of OAI.
<i>Beginning to develop technical infrastructure to display and manipulate information in non-Roman character sets such as those used in Aboriginal languages.</i>	Display and manipulation of non-Roman characters UNICODE is a world-wide character-encoding standard capable of encoding all known characters. The Library has begun the process of supporting UNICODE by installing a new relational database management system (RDBMS) for its Web applications. As a result, Web applications can use and display non-Roman character sets. An example of such an application is the <i>Native Language Dictionary</i>, a trilingual publication with translations of terms into French, English and Naskapi (a dialect of Cree, one of the larger native linguistic groups). UNICODE successfully displays the syllabics Naskapi uses. (See: http://www.nlc-bnc.ca/naskapi)
<i>Moving forward with an Electronic Publications Management System.</i>	There has not been significant movement concerning an Electronic Publications Management System (EPMS), although it is anticipated that the same Information Technology (IT) “building blocks” will be used for storage and management of digital objects, electronic publications, electronic records and Web content. The Library is, however, investigating parts of the Record and Document Information Management System (RDIMS) suite for an EPMS. It has also contacted other national institutions, such as the National Library of Australia, to exchange information on the management of digital content.

National Library of Canada
Departmental Performance Report for the fiscal year ending March 31, 2003

<i>Increasing bandwidth in support of access to the Internet to deal with the increased demand for Web-based services and applications.</i>	The Internet bandwidth of one of the Library and Archives of Canada's links to the Internet was increased from 3 to 5 megabits per second. As a result, images, sound, videos can be accessed much faster through the Internet.
<i>Consolidation of Information Technology Services in support of the National Library and the National Archives is continuing.</i>	Information Technology Services now serves both the National Library and the National Archives. Consolidation is complete, although some internal restructuring continues, particularly as the new Library and Archives Canada takes shape.

Summary of Planned Results (as in RPP 2002-03)

Section A: Human Resources

- A continuous learning policy is developed and implemented.
- Recruitment and succession strategy.
- Renewal of Library staff competencies.
- Strategy to respond to the modernization of Human Resources management initiative in the public service.
- Employment Equity Audit.
- New employee orientation program.
- New employee recognition program.
- New performance appraisal system.

Section B: Information Technology

- The Open Archives Initiative, developed in partnership with the Department of Canadian Heritage, collects and consolidates metadata on digital information.
- Beginning to develop technical infrastructure to display and manipulate information in non-Roman character sets such as those used in Aboriginal languages.
- Moving forward with an Electronic Publications Management System.
- Increasing bandwidth in support of access to the Internet to deal with the increased demand for Web-based services and applications.
- Consolidation of Information Technology Services in support of the National Library and the National Archives.

Summary of Results Achieved (as of March 31, 2003)

Section A: Human Resources

- The National Library's leadership role in knowledge management largely relies on the continuous development of its employees' skills and the effectiveness of its recruitment initiatives.
- The National Library is respectful of Canadian cultural diversity and seeks to reflect this reality through a representative workforce. The Library is also developing its multicultural / multilingual services and collections, as well as Aboriginal services and collections.
- The Library has implemented a series of measures to manage its human resources more effectively. This trend is actively pursued in the new Library and Archives Canada, whose vision is to become a world leader among knowledge and preservation institutions.

Section B: Information Technology

- The Internet bandwidth of Library and Archives Canada Internet was increased from 3 to 5 megabits per second. The result is faster access to information resources via the Internet. Further upgrade of the bandwidth will be required in 2003-04.
- Improved metadata provide better access to various resources. The Open Archives Initiative permits the collection and consolidation of metadata on digital information. Increased partnerships with different institutions raised the visibility of the Library.
- An improved technical infrastructure, using UNICODE to display and manipulate information in non-Roman character sets such as those used in Aboriginal languages, allows wider access to the Library's collections.

Lessons Learned

Section A: Human Resources

- The National Library's leading edge in library sciences depends on its people. A Human Resources strategy anchored to the vision of the new institution is critical to the mission of the Library.
- The modernization of Human Resources management is a long-term endeavour requiring cultural changes as well as improved legislative, regulatory and management tools.
- Human Resources management is an important element of the management agenda of the new institution (see Section 4.3C: Modern Comptrollership, under Horizontal Results).

Section B: Information Technology

- Internet bandwidth and other Information Technology infrastructure need to be continually upgraded as demand increases.
- An Electronic Publications Management System (EPMS) will be an important piece of the Content Strategy Architecture for storage and management of digital objects, electronic publications, electronic records and Web content in the new Library and Archives Canada.
- It usually takes more time and resources than planned to achieve desired outcomes; more attention must be paid to accurate planning and costing.

Benefits to Canadians

Section A: Human Resources

- The Library's skilled employees provide better and faster services to Canadians and others around the world. Innovative career development and recruitment initiatives make the National Library a leading institution in a knowledge society.
- The National Library seeks to reflect Canadian cultural diversity through a representative workforce and services that meet the information needs of a diverse population.

Section B: Information Technology

- Increased Internet bandwidth allows Canadians faster access to the rich information resources of the Library (including the AMICUS Canadian national catalogue and information on genealogy). Due to increasing demand for the Library's information resources, another upgrade of the bandwidth will be required in 2003-04.
- Although improvements in metadata are not visible or readily understood by users, the Library's leadership role in metadata development benefits Canadians by allowing better information about holdings and faster retrieval. An example is Images Canada, a collaborative gateway (<http://www.imagescanada.ca/index-e.html>) to images of Canadian events, people, places and things.
- The development of technical infrastructure to display and manipulate information in non-Roman characters allows wider access to the Library's collections. For example, application of UNICODE allowed the *Native Language Dictionary*, a trilingual publication with translations of terms into French, English and Naskapi (a dialect of Cree, one of the larger native linguistic groups), to be displayed on the Library's Web site (<http://www.nlc-bnc.ca/nakapi>).
- Integration of electronic resources and services of the National Library and the National Archives and more powerful search engines through a single window will provide users with improved, faster access to a wide variety of resources.

4.3: Performance by Business Lines

This section provides information on key performance results and resources spent for each business line, according to planned performance indicators. Key statistical indicators are reported for the last three years. As much as possible, variances other than normal growth, are explained. The source of these indicators is the National Library's Annual Statistical Report. In addition to these quantitative indicators, the Library's also have a variety of other methods to assess the quality of its services and the condition and scope of its collections, including surveys, focus groups, studies, consultations and tests.

Managers use quantitative and qualitative measures to improve services and collections and to substantiate the Library's position in such documents as Treasury Board submissions, Memoranda to Cabinet, departmental assessments and corporate and strategic plans and policies as well as responses to various requests of information.

A crosswalk between business lines and strategic outcomes is provided in the Section 4.1.

Business Line 1: Canadiana Collections & Access Services

Planned Spending	\$ 20,951,800
Total Authorities	\$ 22,749,183
2002-2003 Actual	\$ 21,709,553

Planned Spending shows the Agency's plan at the beginning of fiscal year 2002/03.

Total Authorities includes any additional spending approved by Parliament during the year, to reflect changing priorities and unforeseen events.

Actual expenditures are the final total of funds expended, including spending from the proceeds from the Disposal of Crown Assets. For additional details, see Financial Tables 1 and 2 (section 5).

Table 4.3.1 Performance Results -- Key Statistical Indicators

	2000-01 Actual	2001-02 Actual	2002-03 Actual
<i>Canadiana Acquisitions</i> ¹			
o New titles acquired	55,719	56,783	56,347
o Canadian serial titles currently received	33,974	34,570	35,000
Collection items de-acidified ²	44,276	28,500	2,176
Bibliographic records created	65,260	61,534	66,464
Authority records created	18, 235	15,978	16,125
Reference requests answered	24,380	21,748	27,518
Items circulated	198,515	192,368	183,848

Definition of Serials Control, OPAC, Circulation and Acquisitions (SCOCA)

- The **Serials Control** module enables staff of Acquisitions and Bibliographic Services to manage serial issues of the Library; over 200 000 printed and electronic issues for over 37 000 active serial titles are handled annually.
- The **OPAC module** enables onsite clients of the Reference area to search the AMICUS database via the Web.
- The **Circulation module** enables staff of Circulation to manage requests for borrowing and reserving items within the Library including interlibrary loan and onsite circulation
- The **Acquisitions module** enables staff of Acquisitions and Bibliographic Services to select and organize materials in all formats, both printed and electronic, through legal deposit, purchase, gifts, exchanges and other special arrangements.
- The **Client Services module** enables staff to manage information about the Library's clients and suppliers.

¹. Includes both: a) Canadian publications, and b) works published outside Canada written by Canadian authors or on Canadian subjects. This figure is abstracted from the SCOCA database and does not include manual checkouts during SCOCA downtime.

². Mass de-acidification treats materials printed on acidic paper to neutralize the acid content, to ensure that they do not disintegrate over time and become unreadable to future generations of Canadians. The in-house de-acidification ceased operations in the summer of 2002 (see reasons in section 4.2, Strategic Outcome 1, Conservation). The service will be contracted-out.

Table 4.3.2 Performance Results -- Service Standard Targets

<i>Service Standard</i>	<i>Target</i>	<i>2001-02 Results</i>	<i>2002-03 Results</i>
National Bibliography			
Records for publications covered by the Canadian Cataloguing in Publication (CIP) program and for federal government publications available to libraries participating in the federal government's Depository Services Program (DSP) will be added to the Library's database within 10 days of receipt of the publication by the National Library. (Publications in these two categories account for approximately 20% of the total number of publications listed annually in the national bibliography, <i>Canadiana</i> .)	100%	90% ³	86.4% ⁴
Research Support			
Requests for simple, factual reference information will be answered within two business days.	100%	99%	98.8%
Information requests requiring extended analysis and research will be answered within five to ten business days.	100%	95%	93.5%
The Library will deliver requested materials to clients: + within one hour of receipt of the request, for materials located in the main building; + within 24 hours, for materials stored in off-site locations; + on the same day, for requests for photocopies of collection material.	100%	100%	100%

³. Although 2001-02 turnaround time was the best achieved since the service standard was defined in 1995, the Library is continuing its efforts to improve throughput for this category of material.

⁴. Variance is due to testing and implementation of new software modules (SCOCA).

Business Line 2: Library Networking

Planned Spending	\$ 13,034,000
Total Authorities	\$ 16,315,048
2002-2003 Actual	\$ 17,391,152

Planned Spending shows the Agency's plan at the beginning of fiscal year 2002/03.

Total Authorities includes any additional spending approved by Parliament during the year, to reflect changing priorities and unforeseen events.

Actual expenditures are the final total of funds expended, including spending from the proceeds from the Disposal of Crown Assets. For additional details, see Financial Tables 1 and 2.

Table 4.3.3 Performance Results -- Key Statistical Indicators

	2000-01 Actual	2001-02 Actual	2002-03 Actual
Records added to AMICUS database	1,600,000	1,960,000	1,331,000
Hours of AMICUS on-line use (See note below)	266,546	258,865 ⁵	371,701
Number of transactions of AMICUS on the Web (See note)	1,611,000	5,602,000	7,092,780 ⁶
Interlibrary loan requests answered	152,271	136,285	139,266
Items redistributed through Canadian Exchange Book Centre	313,942	316,600	242,072

Note: AMICUS on-line and AMICUS on the Web are two different ways of using AMICUS. Some users, nearly all libraries, simply establish an on-line connection and use AMICUS that way. Others, nearly all members of the public, use AMICUS by sending queries to it on the Web and receiving a response (a "request for information" or a "transaction"). Both measures are necessary to describe total AMICUS usage.

⁵. The decrease of hours of AMICUS on-line in 2001-02 is due to the success of the service "AMICUS on the Web" which provides direct and free access to AMICUS.

⁶ This 28,63% increase shows the growing popularity of the service. Part of the reason of this increase is the free outreach sessions about the Library and Archives Canada services provided across the country to teachers, students, researchers and the general public.

Table 4.3.4 Performance Results -- Service Standard Targets

<i>Service Standard</i>	<i>Target</i>	<i>2001-02 Results</i>	<i>2002-03 Results</i>
<i>Database Services</i>			
The Library's national bibliographic database service, AMICUS, will be available 98% of the time during scheduled service hours	98%	99%	99%
Downtime over a one-year period will not exceed 3,600 minutes	3,600	4,741 ⁷	7,843 ⁸
There will be no period of continuous downtime lasting longer than 24 hours (= 1,440 minutes)	1,440	509	2,245 ⁹
<i>Resource Sharing</i>			
Responses to Basic interlibrary loan (ILL) search requests will be provided within two to four business days of receipt of the request	100%	75%	78.7%
Responses to In-Depth ILL search request will be provided within ten business days of receipt of the request.	100%	85%	94.7%

⁷ The target limits for system downtime were exceeded due to persistent problems with the database software and tape management system software which prevented the timely restoration of the AMICUS database. Systems availability, however, exceeded the service standard of 98% despite this level of unscheduled downtime.

⁸ The failure of component in Storage Area Network (SAN) is due to defective component from manufacturer.

⁹ Same explanation as note 8. The Library is trying to find the source of this complex problem.

Business Line 3: Corporate and Branch Administration

Planned Spending	\$ 5,955,100
Total Authorities	\$ 6,904,942
2002-2003 Actual	\$ 6,184,123

Planned Spending shows the Agency's plan at the beginning of fiscal year 2002/03.

Total Authorities includes any additional spending approved by Parliament during the year, to reflect changing priorities and unforeseen events.

Actual expenditures are the final total of funds expended, including spending from the proceeds from the Disposal of Crown Assets. For additional details, see Financial Tables 1 and 2.

4.4 Horizontal Results

A: Government On-Line

The National Library established a Government On-Line (GOL) Task Force in 2000. This initiative continued its work in 2002-03 and has achieved its planned 2002-03 goals. The overall long-term goal is to make all programs and services available electronically to Canadians by 2005.

During 2002-03, Task Force members participated fully in the numerous activities associated with the transformation to the new Library and Archives Canada.

This section describes detailed results concerning the Task Force's contribution to Strategic Outcome 2: Free access for all Canadians to knowledge on Canada and delivery of the national collection to Canadians and the world.

New Books Service

The Library works closely with publishers to help Canadians find new books quickly and easily. The New Books Service (<http://www.nlc-bnc.ca/newbooks/>) now enables publishers to submit information to the Library via the Internet. The Cataloguing In Publication (CIP) form accommodates bibliographic information, along with cover-art images, tables of contents, sample texts and book reviews. The bibliographic item display, publisher and ordering information, and the "New This Month" page have been enhanced.

Improved Access to Information Through Metadata

Staff of the GOL Task Force staff continue to participate in the interdepartmental GOL Metadata Working Group, chaired by Treasury Board Secretariat. In March 2003, the eLearning Sub-group recommended adoption of the IEEE-LOM (Institute of Electrical and Electronics Engineers - Learning Object Metadata) standard ⁽¹⁰⁾. The recommendation stems from a study of metadata standards funded by eight government departments, including the Library and Archives, in summer 2002. The new standard will facilitate search and retrieval of eLearning and courseware in the Government of Canada domain.

The first phase of the metadata descriptions project for metadata elements on the Library's collection-level Web pages was completed, and a metadata element set for Library and Archives Web resources was developed and implemented.

Under the leadership of the Council of Federal Libraries and the Task Force, a cross-departmental and multi-disciplinary team created guidelines for implementing metadata elements under the federal government's Common Look and Feel (CLF) standard. The Council published the *Government of Canada Metadata Implementation Guide* on its Web site. It has now been revised, based on lessons learned, and contributes significantly to improved access to government information.

Thesauri and Controlled Vocabulary

Another tool that facilitates access to information, the Canadian Thesauri and Controlled Vocabularies Web site (<http://www.nlc-bnc.ca/8/4/r4-280-e.html>), continues to be popular. A new page, "Frequently Asked Questions," was launched in August 2002. The Library, as the Official Registrar for standardized vocabularies used in the federal government (TBITS 39.2: Controlled Vocabulary Standard), implemented the first phase of the controlled vocabulary registry (automation of submissions, <http://www-upload.nlc-bnc.ca/8/4/r4-300-e.php>) in January 2003. The registry now includes lists of terms for all Government of Canada metadata elements where control is needed (terminology related to geographical coverage, type, audience and format). The automation of page-updating is in development.

¹⁰ IEEE: The IEEE is a non-profit, technical professional association of more than 380,000 individual members in 150 countries. The IEEE is a leading authority in technical areas ranging from computer engineering, biomedical technology and telecommunications, to electric power, aerospace and consumer electronics, among others.

IEEE-LOM: The IEEE Learning Technology Standards Committee (LTSC) has been providing for the development and maintenance of the Learning Object Metadata (LOM) standard since 1997. Most recently, LTSC completed the accredited standard known as the 1484.12.1 LOM data model standard.

Wireless Technology Pilot Project

The GOL Task Force initiated a pilot project to research increased access to information through the use of wireless devices. It explored issues and costs associated with wireless services, and selected staff tested the use of this technology. A survey gathered feedback from wireless device users on the suitability and usefulness of wireless technology within the Library. The survey results are currently being analyzed.

Collaborative Projects

*** Federal Publication Locator Service**

Thanks to a partnership between the Depository Services Program of Communication Canada and the National Library, the Federal Publication Locator Service (<http://www.nlc-bnc.ca/7/5>) now provides access to:

- bibliographic records of Canadian federal government publications in the National Library's collection and catalogue (AMICUS) ;
- Canadian library locations information from the Union Catalogue; and
- electronic Canadian federal government publications.

*** Persistence for Federal Government Publications**

In cooperation with the Depository Services Program of Communication Canada, the Library conducted a study in 2002 on persistence for federal government publications. The final report of the study is now on-line (<http://www.nlc-bnc.ca/8/4/index-e.html>). The interdepartmental GOL Metadata Working Group created a sub-group to investigate persistence issues related to electronic data; the sub-group's terms of reference are based on recommendations from the final report.

*** Management of Federal Government Publications**

The Library contributed significantly to the revised policy on Management of Government Information (MGI) that came into effect in May 2003. In July 2002, the Library, through Consulting and Audit Canada, surveyed federal departments and agencies regarding the organization and accessibility of federal publications. The survey was distributed to librarians in all relevant departments and agencies in March and April 2002. Results are posted at <http://www.nlc-bnc.ca/8/4/index-e.html>.

*** Virtual Reference Canada**

The Virtual Reference Canada (VRC) Web site (<http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/>) was initiated in August 2002 and successfully launched during the Ontario Library Association's super-conference in Toronto on January 30, 2003. By March 31, 2003, VRC had more than 160 members representing nine provinces and one territory. The site provides news and events about VRC, background information, resources and information on how institutions can join the network.

Also in August, following a recommendation of the May 2002 Canadian Virtual Reference Forum, the Library launched REFCAN-L, an on-line discussion group for practitioners and information providers interested in reference services in Canada.

Adult and youth interfaces for e-mail reference service for the Canadian Heritage portal were completed early in 2002. The Library also is testing a virtual reference chat service that will be rolled into the e-reference service component for the Canadian Heritage portal. A leading chat-service vendor has been contracted to provide a stable application with a bilingual interface.

The National Library co-sponsored a Digital Reference Research Symposium (see <http://quartz.syr.edu/symposium/Default.htm>), along with the Information Institute of Syracuse (Syracuse University), the Association of College & Research Libraries (ACRL), QuestionPoint (Online Computer Library Center, OCLC) and Harvard's Graduate School of Education. Held August 1-3, 2002 at Harvard University, the two-day symposium was attended by Canadian and U.S. researchers and educators who work in the fields of digital reference, information science and digital libraries.

Library and Archives Canada continues to participate in the National Information Standards Organization (NISO) Standards Committee AZ for Networked Reference Services. A draft document, *Question/Answer Transaction Protocol (QATP) — Use Cases — First Working Draft*, has been released for public review. Work continues on a functional model document, an XML schema, and a protocol model and service description. VRC expects to be an early implementer of the protocol.

Staff at the National Archives have assisted in identifying the links between VRC and the Canadian Genealogy Centre. VRC has vigorously promoted the service within Canada and abroad. VRC continues to receive the support of the Department of Canadian Heritage, the Depository Services Program of Communication Canada and the Library's GOL Task Force.

Benefits to Canadians

VRC provides an authoritative global electronic reference service and resources that reflect the Canadian experience, 24 hours a day, 7 days a week in both official languages. With VRC, 30 million Canadians have significantly improved access to the information they need, and the Library's products and services are more visible.

VRC represents a new level of technological sophistication for the Library and Archives. A contract programmer is now sharing PHP knowledge within the Library and Archives. SSL encryption, which protects client privacy, may also be extended to other services. Incorporation of e-commerce components into VRC and other services is being explored.

This innovative use of new technology will improve the delivery of reference service to Canadians.

B: Canadian Culture On-Line Program: Digital Library of Canada Task Force

Initiative Profile

The Digital Library of Canada Task Force received funding of \$2.5 million per year for the period 2000–01 through 2002–03 under a program managed by the Department of Canadian Heritage (the Canadian Culture On-Line Program).

In 2002–03, the Digital Library of Canada program produced a wide range of innovative digital collections, educational sites and exhibitions for the National Library's Web site, mainly on three themes: Canadian History, Music and Literature. It will continue to develop and present additional Canadian content on-line, including educational and reference tools and resources, teaching strategies, lesson plans and student activities.

The overall goal is to provide increased learning support for children, youth, general audiences and researchers. The Digital Library of Canada program continues to provide authoritative information in a rich variety of media; in the long term, it will create a long-term and large-scale digital library reflecting Canadian events, people, places and themes. In the future, the new Library and Archives Canada will develop an archival component. (Specific products of the Digital Library of Canada are listed under Strategic Outcome 2 in Section 4.2.)

Roles, Responsibilities and Governance Structures

The Digital Library Task Force reports to the Director-General, Information Technology Services. Its roles and responsibilities are to produce and make available, through the Web site of the National Library, Canadian content on-line using National Library collections and other collections and content provided by different partners.

Images Canada Partners

- *Led by the National Library of Canada*
- *Toronto Public Library, Earth Sciences Information Centre of NRCan, Glenbow Library and Archives, City of Calgary Archives, University of Toronto Libraries, Simon Fraser University, Nova Scotia Museums, Canada Aviation Museum, University of New Brunswick Libraries, Halton Images, Canada Science and Technology Museum, Simon Fraser University Library, Sir Alexander Galt Museum & Archives*

Partners contribute content and guide development of the Images Canada Web site through a steering committee.

PIKA Canadian Children's Database

- *Led by the National Library of Canada*
- *Communication Jeunesse and Canadian Children's Book Centre*

Partners provide content and applications development guidance.

Canadian Mail Order Catalogues

- *Led by the National Library of Canada*
- *Canadian Museum of Civilization (Postal Museum), City of Toronto Archives*

Partners provide content and applications development guidance.

Naskapi Lexicon

- *Led by the National Library of Canada*
- *Naskapi Development Corporation*

Partner provides content and applications development guidance.

Canadian Directories

- *Led by the National Library of Canada*
- *Canadian Institute for Historical Microreproduction*

Partner provides content and applications development guidance.

Digital Library of Canada

Key Program, Resources and Results		
Key Program	Measurement Indicator(s)	Results
Canadian Culture Online Program (Department of Canadian Heritage)	National Library of Canada The main output of the Digital Library of Canada is digital collections and electronic products. The outputs are expected to produce the following outcomes: • increased public awareness of the Library and its collections; • use of the collections for educational and leisure purposes; • facilitated access to unique resources by making them available electronically.	Images Canada has made available over 200,000 images of Canadian people, places and things. PIKA made available over 35,000 reviews of children's books. The Canadian Mail Order Catalogues project will make available 7,500 pages of mail-order catalogues from the 19th and 20th centuries. The Naskapi Lexicon will make the 10,000+ word dictionary available on the Web. The Canadian Directories Project will make available 7,500 pages of pre-1900 city directories. Greater activity is evidenced by log file data (51 percent growth in visits over the previous year). As well, the Digital Library supplements this information periodically with client surveys, focus groups and consultations. The results from consultations and other feedback mechanisms drive the program.

C: Modern Comptrollership

As previously outlined, the National Library and the National Archives are undergoing a complete transformation to create a single, leading-edge Library and Archives Canada to meet the needs of Canadians. From the outset, it was decided that modern management would be embedded in all processes leading to the direction and set-up of the new organization. As such, this government-wide initiative is at the forefront of the management agenda for the new institution.

A plan has been established for the period 2003–04 to 2004–05. This section describes results as of March 31, 2003 for six desired outcomes as follows:

- Desired Outcome 1: Strategic Leadership
- Desired Outcome 2: Motivated People
- Desired Outcome 3: Rigorous Stewardship
- Desired Outcome 4: Clear Accountability
- Desired Outcome 5: Integrated Performance Information
- Desired Outcome 6: Risk Management

Desired Outcome 1: Strategic Leadership

A: Strategic framework for the creation of a new knowledge and cultural institution is developed and communicated

A governance structure has been established to support the transformation: 24 working groups and sub-working groups were set up to review in depth all activities of the National Library and National Archives. All working groups will include modern management principles in their recommendations for the future (June 2003). The proposals will be reviewed by the Modern Management Office for application of principles (summer 2003). A Management Board has been established as the strategic direction and operational body. Guidelines are being developed to ensure effective, timely and well-informed decision making.

A new Management Forum has been operational since February 2003.

B: Planning process is refined

Management Board defined a new planning process aligned with the vision of the new institution based on transparency of corporate decision making, re-allocation of resources to strategic priorities, and integration of financial and Human Resources planning (March 2003).

A process has begun redefining long-term strategic priorities. A reserve/contingency fund (5 percent of base budgets) is set aside to re-allocate toward new strategic priorities.

C: Partnerships are developed and managed

Partners and clients were consulted on the new legislation while drafting Bill C-36; ongoing technical briefings were provided to archives, libraries and the audio-visual industry; and the new bill has been explained to all stakeholders and they have been invited to participate in further consultations. Consultations also took place relating to services for Aboriginal peoples. Consultations relating to services for cultural communities are ongoing.

Outreach working groups were established to review partnership approaches and to propose recommendations. Researcher Services Division plans to identify potential partners and involve them in future projects and services.

The National Library planned all activities of the International Forum on Canadian Children's Literature held in June 2003. Lessons learned from the forum will be used to develop and implement a partnership strategy.

The Transformation Working Group has been created and will propose recommendations for June 2003.

A National Educators Consultation April 4-5, 2003, discussed the proposed educational Virtual Learning Centre program.

D: New values are clarified and communicated

A new vision and a new mandate were developed and discussed at an all-staff retreat March 31 and April 1, 2003. The Library and the National Archives closed services for two days to ensure the full participation of all employees. As a result, staff of both institutions know each other better and can start working together. Values are to be embedded in the new organization, and a further exercise involving all staff will be held to validate values in fall 2003. Employment equity and diversity figured prominently on the agenda at the all-staff retreat.

A communication strategy for transformation has been developed.

A Human Resources Working Group is preparing a retreat on harassment to recommend mechanisms to deal with issues effectively and fairly (spring 2003).

Desired Outcome 2: Motivated People

A: People are valued as an asset

Sub-working groups are reviewing recruitment and succession planning, especially in highly specialized preservation jobs, and will propose recommendations for June 2003.

As of September 2002, a new procedure for Library and Archives Canada was implemented to reduce paperwork and processing time for acting pay. Revised appointment criteria and a process for promotion through the Historical Research Committee of Peers were implemented in late fall 2002. The Management Forum reviewed the results of the *2002 Archives Retention Survey* and consulted managers, unions and staff for suggestions. Suggestions were forwarded to the *PS 2002 Survey Analysis Team* as the foundation for the Human Resources Transformation Working Group.

During 2002-03, competitions were held and eligibility lists generated for archivists, standard officers and administrative assistants to create a pool of qualified and eligible candidates. In January 2003, guidelines for classification and staffing of positions during transition were developed and communicated to managers and staff. All lengthy term or indeterminate appointments are reviewed on an ongoing basis by the Human Resources Transformation Working Group. Casual employees were hired to meet short-term needs. Students were appointed to term and indeterminate positions through the Student Bridging process. Individuals have participated in Accelerated Executive Development Program (AEXDP) and Career Assignment Program (CAP). The Development Assignment Program is in place and active.

A Diagnostic Review of the Historical Research Classification Standard to justify its revision was submitted to Treasury Board in January 2003. Treasury Board is taking the lead for development of an action plan.

Work descriptions are used to facilitate career progression for financial officer positions, and a sub-working group is addressing career management and mobility issues.

The joint National Library and National Archives senior management committee decided to offer corporate joint training for most common needs identified through the performance assessment exercise and for special, one-off training (e.g., Employment Equity, Financial Information system). The Performance Management Program and the Performance and Planning Management Program have been extended throughout Library and Archives Canada to align individual and corporate objectives.

Mandatory corporate training for Library and Archives managers has been planned, and courses offered, including the Performance and Planning Management Program workshop and courses on competencies, values-based staffing, bias-free selection, the *Canada Labour Code* Part II, business plans and contract management.

A Learning and Development Transformation Working Group has been created and is responsible for developing a vision and identifying next steps. A sub-working group on training and development is responsible for identifying training needs and developing a strategy for implementation. Training workshops were offered to all managers on change management throughout the transformation exercise to strengthen leadership abilities and create a sense of community for managers.

Desired Outcome 3: Rigorous Stewardship

A: Improvement of stewardship of the collections and government information (risks to our collections are known and mitigation measures identified)

Management Board is to complete a risk-assessment of all collections and to identify cost-effective actions. A requisition for a Risk Assessment Study with Public Works and Government Services Canada has been put on the MERX system. The contract will start in fall 2003. Deliverables include a final report to identify risks to Library and Archives Canada collections and the magnitude of these risks; to clarify preservation priorities; and to identify possible mitigation strategies, costs and benefits.

Budgets are allocated from the 2002–03 Strategic Investment Fund for preservation capital and a monitoring plan, and for statistical sampling for post-audit verification. Budgets are also allocated to MIKAN and MIKAN / AMICUS Web servers from the 2002–03 Strategic Investment Fund. MIKAN 3.0 (Intellectual Control System for archival documents) is operational and a feasibility study for migration to AMICAN is completed. An overall strategy for integration of finding aids has been initiated.

At the all-staff retreat, employees of both institutions discussed common issues and objectives. The vision proposed by business lines is horizontal and encompasses the whole life cycle of collections; 24 working groups composed of staff from all parts of the organization are defining the vision of the future and steps to get there by 2010. The new structure will foster multi-disciplinary work. Mapping of core business work (cataloguing, preservation, etc.) is planned to re-define work processes for more efficiency.

New proposed legislation (Bill C-36) strengthens the leadership role of Library and Archives Canada in rigorous management of government information. The Management Board of Library and Archives Canada have defined key corporate commitments. The integration of managers started with a managers' retreat, entitled "Shaping our Future," in January 2003.

Other support includes a new Management of Government Information Policy to preserve the corporate memory of the Government of Canada, a guide for deputy ministers, and an Information Management Symposium, held on February 13, 2003.

B: Sharing information and expertise across the department

Knowledge Management Project is funded and conducted. An Information Audit Survey is prepared (to be done electronically in April 2003 to determine staff's needs and preferred tools and sources).

Desired Outcome 4: Clear Accountability

A: Responsibilities throughout the organization are clarified

The transformation team has begun reviewing the organizational structure, including clear accountabilities. There is better use of performance contracts (in their performance accords for 2003-04, all Directors-General have to support the transformation process including official languages, diversity, learning and Modern Comptrollership).

B: Information Technology Services (ITS) roles and responsibilities are reviewed

Information Technology governance structure has been developed, communicated and implemented. The governance structure consists primarily of two executive committees of Management Board, the Information Technology Steering Committee (0-2 year horizon) and the Strategy and Architecture Steering Committee (2-10 year horizon). An ITS Working Group has also been established.

Desired Outcome 5: Integrated Performance Information

A: Client satisfaction is enhanced

A Working Group on outreach is pulling together an inventory of clients and partners. An ongoing survey is conducted to determine how Library and Archives Canada is perceived by external stakeholders (including departmental clients and donors). The survey will be used to develop a communications strategy, and a market segmented study is planned.

Library and Archives Canada drafted a Client Survey Strategy in March 2003. This strategy is now being reviewed within the organization prior to being finalized. Proposed next steps include: development of a profile of the products and services currently provided to the public; an examination of existing sources of client feedback data; identification of priorities for study; development of an action plan; and design and implementation of measurement tools.

A single pass card for users and hours of service have been harmonized, as of February 24, 2003. Library and Archives Canada plans to integrate more services and to explain them to users. These include a re-configuration of public spaces; standardization of procedures and workflows; and harmonization of service standards for Research Services Division.

Virtual Reference Canada (VRC) has been operational since January 2003; there are already over 180 members participating in this network. The Canadian Genealogy Centre was launched March 2003. The Theses Canada on-line portal is under development and is expected to be launched on the Web site by December 2003. Library and Archives Canada plans to improve its on-line service delivery with the cooperation of all staff.

Library and Archives Canada is studying the feasibility of a "Digitization on Demand Service." A budget is allocated from the Strategic Investment Fund to increase partnerships with teachers' associations (a report was submitted on April 28, 2003).

Library and Archives Canada has created pedagogical tools and made them accessible (<http://www.nlc-bnc.ca/teachers/index-e.html> and http://www.archives.ca/14/14_e.html).

Desired Outcome 6: Risk Management **(Risk is assessed and understood)**

Completing a risk assessment of collections and identifying cost-effective actions are key corporate commitments for 2003-04. A Risk Assessment and a Risk-Based Audit Plan were completed; feedback from Management Board is still to come.

Internal audit and evaluation functions of the National Library and the National Archives worked together to develop plans for the future. As of April 2003, they have been integrated within Corporate Services Branch to permit a more unified approach as the new institution takes shape.

The Internal Audit Office will plan the design and implementation of a single Performance Measurement Framework for the new institution. This work will involve the development of a logic model and performance indicators, as well as identification of evaluation and audit priorities. It is expected that the Performance Measurement Framework will be completed by 2003–04. Library and Archives Canada has allocated a budget to develop and implement a statistical sampling for post-audit verification.

Section 5: Financial Performance

Financial Performance Overview

The National Library of Canada's Main Estimates for 2002-03 were in the amount of \$36,658,000, which includes contributions to employee benefit plans. The National Library carried forward \$1,373,336 from fiscal year 2001-02 to 2002-03. The authority to spend these funds was granted through Supplementary Estimates in the fall of 2002. In addition, the department received \$3,582,000 from the National Archives of Canada for the amalgamation of Information Technology Services, \$2,100,000 from the Program Integrity II review and \$360,000 for Canadian Music Memories (through the Canada Music Fund, a Canadian Heritage program). These amounts, plus compensation for new collective agreements and other adjustments, brought the total funds available for the year to \$45,969,173 (see Tables 2 and 3). The National Library used \$45,284,828 of this authority (see Tables 2 and 3).

Revenues in the amount of \$55,740 generated by the National Library of Canada came from computerized Library services and Library duplication services (see Table 4). Following the recommendation from Dr. John English's report prepared for the Minister on *The Role of the National Archives of Canada and the National Library of Canada*, the National Library has been delivering AMICUS services to Canadians free of charge, since October 1, 2000.

The National Library of Canada continued to provide funding to support the International Serials Data System and the International Federation of Library Associations (see Table 5).

Financial Summary Tables

Table Number	Title of Financial Table
1	Summary of Voted Appropriations
2	Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
3	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
4	Revenue
5	Transfer Payments

National Library of Canada
Departmental Performance Report for the fiscal year ending March 31, 2003

Financial Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (\$ thousands)				
Vote		2002-2003		
		Planned Spending	Total Authorities	Actual
100	National Library			
	Program expenditures	35,780.0	40,624.3	39,943.3
	(S)			
	Contributions to Employee Benefit Plans	4,161.0	5,341.5	5,341.5
Total Agency		39,941.0	45,965.80	45,284.8
Notes: Planned Spending includes a Frozen Allotment of \$625,000. It also includes spending approvals obtained since the Main Estimates and before the Report on Plans and Priorities such as budget initiatives and supplementary estimates. Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates. They do not include the proceeds from the Disposal of Crown Assets (\$3,352).				

Financial Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Agency Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ thousands)							
Business Lines	FTEs	Operating	Capital	Grants & Contri- butions	Total Gross Expendi- tures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expendi- tures
Canadiana Collections & Access Services							
(Planned Spending)	265.0	20,926.8		25.0	20,951.8		20,951.8
(Total Authorities)	285.1	22,724.2		25.0	22,749.2		22,749.2
(Actuals)	285.1	21,689.4		20.2	21,709.6		21,709.6
Library Networking							
(Planned Spending)	147.0	13,023.0		11.0	13,034.0		13,034.0
(Total Authorities)	151.7	16,304.0		11.0	16,315.0		16,315.0
(Actuals)	151.7	17,380.2		11.0	17,391.2		17,391.2
Corporate & Branch Administration							
(Planned Spending)	58.0	5,955.1			5,955.1		5,955.1
(Total Authorities)	58.6	6,905.0			6,905.0		6,905.0
(Actuals)	58.6	6,184.1			6,184.1		6,184.1
Total							
(Planned Spending)	470.0	39,904.9		36.0	39,940.9		39,940.9
(Total Authorities)	495.4	45,933.2		36.0	45,969.2		45,969.2
(Actuals)	495.4	45,253.7		31.2	45,284.8		45,284.8
Other Revenues and Expenditures							
Non-Respendable Revenues							
(Planned Spending)							(120.0)
(Total Authorities)							(55.7)
(Actuals)							(55.7)
Cost of services provided by other departments							
(Planned Spending)							14,438.0
(Total Authorities)							7,619.5
(Actuals)							7,619.5
Net Cost of the Program							
(Planned Spending)							54,259.0
(Total Authorities)							53,533.0
(Actuals)							52,848.6
Note: Numbers in italics denote Total Authorities for 2002-2003 (Main and Supplementary Estimates and proceeds from the Disposal of Crown Assets) Numbers in bold denote actual expenditures/revenues in 2002-2003 Due to rounding, figures may not add up to totals shown FTEs: in terms of employment, means full-time equivalent.							

Financial Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The variance between Planned Spending and Total Authorities is due to supplementary spending authority received during the year 2002-03. The National Library received funding from the National Archives for the amalgamation of Information Technology Services between the National Library and the National Archives. The National Library also received funds from the Program Integrity II review, Canadian Musical Memories Program and compensation for collective agreements and adjustments.

Historical Comparison of Agency Planned versus Actual Spending by Business Line (\$ thousands)					
Business Lines	2002-03				
	Actual 2000-01	Actual 2001-02	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Canadiana	18,807.8	21,896.5	20,951.8	22,749.2	21,709.6
Collections & Access Services					
Library Networking	12,284.1	15,730.9	13,034.0	16,315.0	17,391.2
Corporate and Branch Administration	6,206.0	5,533.8	5,955.1	6,905.0	6,184.1
Total	37,297.9	43,161.2	39,940.90	45,969.2	45,284.8
Note: Total Authorities are Main and Supplementary Estimates plus proceeds from the Disposal of Crown Assets. Planned Spending does not include the Frozen Allotment of \$625,000. Due to rounding, figures may not add up to totals shown.					

Financial Table 4: Revenue

Revenues come from computerized Library services and duplication services and miscellaneous non-tax revenues. Since October 1, 2000, the National Library has been delivering AMICUS services free of charge to Canadians.

Revenues by Business Line (\$ thousands)					
Non-Respendable Revenues					
Business Lines	Actual 2000- 2001	Actual 2001- 2002	2002-03		
			Planned Revenues	Total Authorities	Actual
Canadiana Collections & Access Services	41.5	70.8	120.0	55.7	55.7
Library Networking	118.9	-	-	-	-
Corporate & Branch Administration	-	-	-	-	-
Total Non-Respendable Revenues	160.4	70.8	120.0	55.7	55.7
Total Revenues	160.4	70.8	120.0	55.7	55.7
Note: Non-Respendable Revenues do not include proceeds from the Disposal of Crown Assets.					

Financial Table 5: Transfer Payments

The National Library continued to provide funding to support the International Serials Data System and the International Federation of Library Associations and Institutions.

Transfer Payments by Business Line (\$ thousands)					
Business Lines	Actual 2000- 2001	Actual 2001- 2002	2002-03		<i>Actual</i>
			Planned Spending	Total Authorities	
GRANTS					
Canadiana Collections & Access Services	18.0	19.2	25.0	25.0	20.2
Library Networking	11.0	11.0	11.0	11.0	11.0
Corporate & Branch Administration	-	-	-	-	-
Total Grants	29.0	30.2	36.0	36.0	31.2
Total Transfer Payments	29.0	30.2	36.0	36.0	31.2

ANNEX 1: Business Line Descriptions

Business Line 1: Canadiana Collections and Access Services

Objective: To build a strong national resource for the study and appreciation of Canada's published cultural heritage and its development as a nation.

The Canadiana Collections and Access Services business line incorporates *four service lines*:

A) Canadiana Collections

The National Library builds and preserves a comprehensive collection of published Canadiana, to serve as an information and cultural resource for Canadians both now and in the future.

- ◆ The Library's collection currently comprises almost 19.5 million items (books, periodicals, sound and video recordings, microforms and electronic documents). The collection grows at an estimated annual rate of 500,000 items per year (approximately 4 percent per year).

B) National Bibliography

The National Library builds a bibliographic database to serve as a comprehensive record of Canadian publishing output, to facilitate access to the collection, and to assist libraries, the book trade and other information providers in identifying, acquiring and making available Canadiana materials.

- ◆ The database for *Canadiana*, the national bibliography, currently contains over 2.2 million records, representing 250 years of Canadian publishing and foreign imprints with Canadian content.

C) Research Support

Reference, research and referral services to Canadians and Canadian libraries are based on the Library's Canadiana collection, several collections of wider scope supporting Canadian Studies, and staff expertise — all of which ensure a rich suite of client services that are integral to the Library's support of the study of Canada.

- ◆ On average, each year the National Library registers over 5,000 new clients as on-site researchers, and receives 25,000 reference requests.

D) Promotion of Canada's Published Heritage

The Library sponsors exhibitions, readings, lectures, concerts and other events to provide Canadians with opportunities to explore, understand and appreciate their cultural heritage.

- ◆ The National Library hosts a range of events for writers, publishers, booksellers, performers and the general public. Due to the re-design of exhibition spaces, there has been no big exhibition in 2002-03. Nonetheless, an estimated 22,762 people attended cultural events and exhibitions in 2002-03. Approximately 500 people were given guided tours of the Library. In addition, the Library's Web site continues to be a success: in 2002-03, the number of Web visits reached 9,928,487; the number of page views was 50.2 million and the number of successful hits was 310,918,057.

Business Line 2: Library Networking

Objective: To facilitate access for all Canadians to national and international networks of information resources.

The Library Networking business line incorporates three *service lines*:

A) Database Services

The National Library facilitates public access to information about its own holdings as well as the holdings of other libraries in Canada.

- ◆ The Library's AMICUS database contains approximately over 26 million bibliographic records, and grows by over one million records each year. The database includes records of items in the National Library's collection, as well as holdings currently reported by 450 Canadian libraries. Over 1,300 Canadian libraries and other information institutions use the National Library's AMICUS service to search for library materials for their clients.

B) Resource Sharing

The National Library works with libraries throughout Canada to develop and implement policies, procedures, standards, products and systems that support the sharing of information resources among libraries to optimize the delivery of library services to Canadians in all regions of the country.

- ◆ The Library's Interlibrary Loan Division responds to 400 requests per day from over 3,000 libraries per year.

C) National and International Library Development

The Library coordinates cooperative library services among the departments and agencies of the federal government and provides strategic policy and professional support for library development and coordination in Canada and at the international level.

- ◆ The National Library of Canada has acquired a world-wide reputation, in bodies such as International Organization for Standardization (ISO), for its leadership role in the development of standards for the exchange of bibliographic data, the preservation of library materials, the application of information technology to library services, and the promotion of universal and equitable access to basic information services, especially in the developing world.

Business Line 3: Corporate and Branch Administration

Objective: To provide efficient and effective financial, administrative, informatics, human resources, and external communication and executive support services that respond to the Library's needs.

The Corporate and Branch Administration business line includes:

- support for the Office of the National Librarian, to facilitate the National Librarian's role in liaising with the Library's stakeholders in the library, publishing, research, cultural and government communities;
- information resource management, to coordinate policies for the organization, preservation and accessibility of the Library's collections and administrative records, as well as of Government of Canada publications;
- corporate policy development;
- strategic planning and reporting;
- marketing, publishing and communications;
- human resources, staff development and training;
- office systems;
- financial and administration services; and
- internal audit and program evaluation.

Note: Information Technology Services Branch (ITS) and Corporate Services Branch (CSB) offer information technology services, facilities management, personnel and finance management for both the National Library and the National Archives. ITS resources are accounted for in the Library's budget, while CSB resources are accounted for in the National Archives' budget.

Annex 2: NLC External Charging Table 2002/03

Reporting Template for External Charging Information							
Name of Fee Activity	Fee Type	Fee-setting Authority (e.g., legislative, regulatory)	2002-03 Actual Revenue (\$)	Estimated Full Cost to provide good or service (\$)	Consultation and Analysis	Service Standard	Performance Results
Daily drop-off and pickup at each library station of interlibrary loan material and parliamentary papers	Local service (all)	Dept. of Canadian Heritage Act. Published in Canada Gazette, Part I, March 2, 2002	\$54,972 for all types of copies, and handling, and miscellaneous tax revenues	\$50,600 for all types of copies.	Service has been discontinued.	See Annex 3, Services Standard Declaration (URL is provided)	Service almost obsolete. Handful of requests per year
On-site provision of photocopies of material from the collections of the National Library					For all types of copies: fees established internally by samples, i.e., internal costs. The figure is an estimation based on a 1999/2000 study.		
On-site or off-site provision by National Library staff of photocopies of material from the Library's collection							
Creation of prints from microforms (micro-transparencies and micro-opaques)							
On-line searching by a computer-based reference service							

Annex 3: Contacts and References

Contacts for Further Information

Paul McCormick
Director-General
Strategic Policy and Planning Branch
National Library of Canada
395 Wellington Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N4

Voice: (613) 996-2892
Fax: (613) 996-7941
E-mail: paul.mccormick@nlc-bnc.ca

General Enquiries

National Library of Canada
Reference and Information Services
395 Wellington Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N4

Voice: (613) 995-9481 or 1-877-896-9481 (Toll free in Canada)
TDD: (613) 992-6969 or 1-866-299-1969 (Toll free in Canada)
Fax: (613) 943-1112
E-mail: reference@nlc-bnc.ca

The National Library of Canada's Web site contains detailed information about the programs, services and collections of the Library.

Web site address: <http://www.nlc-bnc.ca>

2002-2003 Estimates, Part III, Report on Plans and Priorities
<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a8/f2/rpp02-e.pdf>

2003-2004 Estimates, Part III, Report on Plans and Priorities
<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a8/f2/01-e.pdf>

2002 Performance Report (for year ending March 31, 2002)

<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a5/f2/01-e.pdf>

National Library of Canada Service Standards Declaration

<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a8/f2/eservst.pdf>

Fees: See *Canada Gazette*, Part I, March 2, 2002, Volume 136, No. 9.

in pdf: <http://gazetteducanada.gc.ca/partI/2002/20020302/pdf/g1-13609>.

(this document is bilingual)

in e-text: http://gazetteducanada.gc.ca/partI/tempAscii/g1-13609_e.txt

The Digital Library:

Music: <http://www.nlc-bnc.ca/music/index-e.html>

Literature: <http://www.nlc-bnc.ca/literature/index-e.html>

History: <http://www.nlc-bnc.ca/history/index-e.html>

Aboriginal Resources and Services:

<http://www.nlc-bnc.ca/autochtone/r26-6000-e.html>

Multicultural Resources and Services:

<http://www.nlc-bnc.ca/multiculturels/r25-200-e.html>

AMICUS Services:

<http://www.nlc-bnc.ca/amicus/index-e.html>

Images Canada:

<http://www.imagescanada.ca/index-e.html>

Kid's Page:

<http://www.nlc-bnc.ca/kids/index-e.html>

For Teachers:

<http://www.nlc-bnc.ca/teachers/index-e.html>

Canadian Information By Subject:

<http://www.nlc-bnc.ca/caninfo/ecaninfo.htm>

Electronic Publications:

<http://www.nlc-bnc.ca/publications/2/p2-0303-09-e.html>

Legislation and Regulation Administered

National Library of Canada Act, R.S.C., 1985, c. N-12

<http://laws.justice.gc.ca/en/n-12/85561.html>

National Library Book Deposit Regulation, 1995

<http://laws.justice.gc.ca/en/n-12/sor-95-199/text.html>

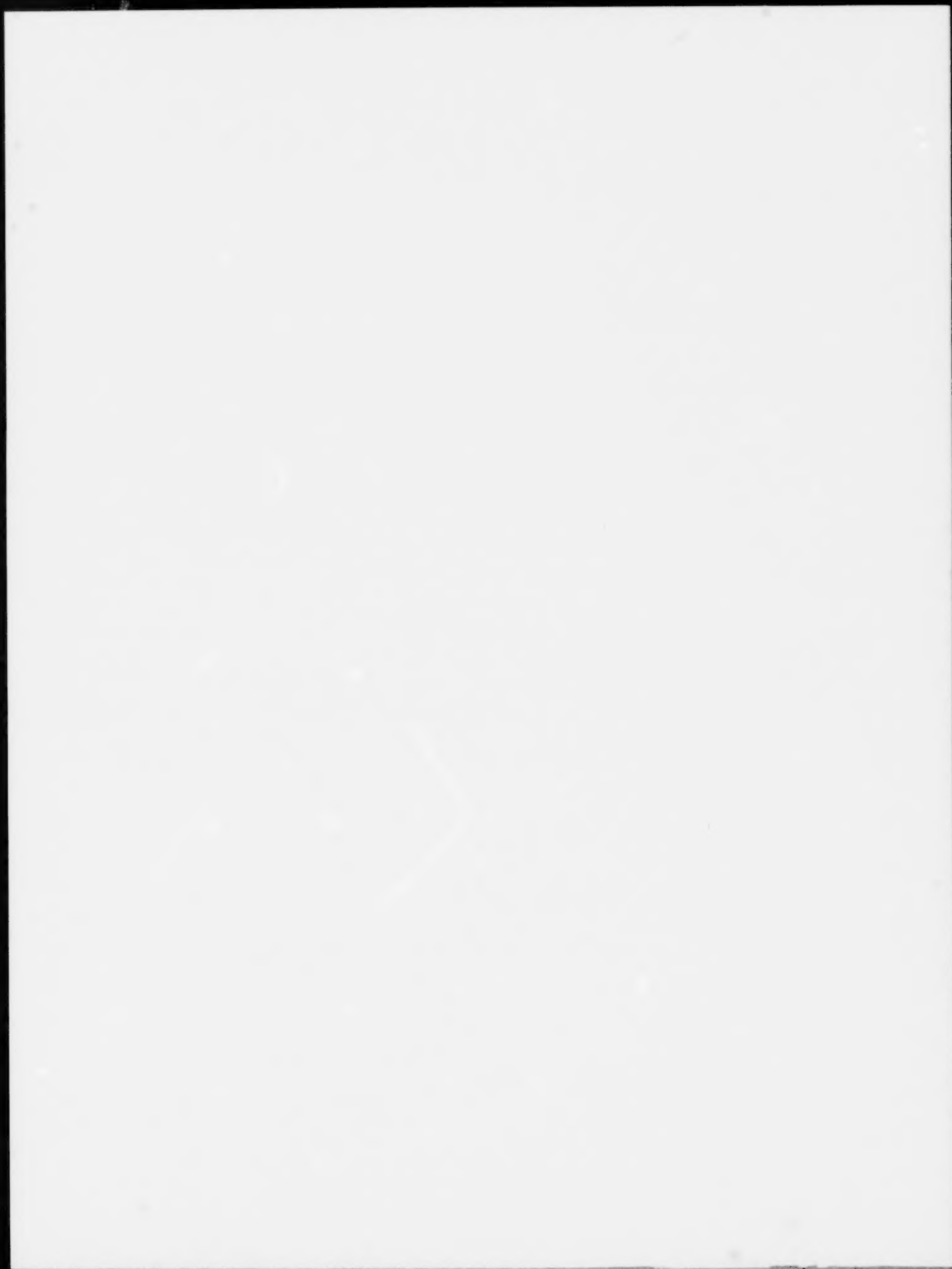
Listing of Statutory and Departmental Reports

- *Estimates, Part I*
- *Estimates, Part II*
- *Report on Plans and Priorities*
- *Departmental Performance Report*
- *Employment Equity Action Plan and Annual Report*
- *Official Languages Action Plan and Annual Report*
- *Annual Report on the Operation of the Canadian Multiculturalism Act*
- *Reports on the Access to Information Act and the Privacy Act*

Annual Report — Semi-Annual Updates

The Annual Report of the National Library of Canada was last published in 1995–96. Between 1996 and 1998, an annual review was published in the National Library News. In 1999, the National Library Activities and Projects: Semi-Annual Update report replaced the annual review. Here are the most recent editions:

- *Spring 2002 edition:* <http://www.nlc-bnc.ca/10/5/a5-216-e.html>
- *Fall 2002 edition:* <http://www.nlc-bnc.ca/10/5/a5-218-e.html>
- *Spring 2003 edition:* <http://www.nlc-bnc.ca/10/5/a5-219-e.html>





Bibliothèque nationale du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante :
www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/52-2003
ISBN 0-660-62415-X



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



**Bibliothèque nationale National Library
du Canada of Canada**

Bibliothèque nationale du Canada

Rapport sur le rendement

**Pour la période
se terminant
le 31 mars 2003**

Sheila Copps
Ministre du Patrimoine canadien

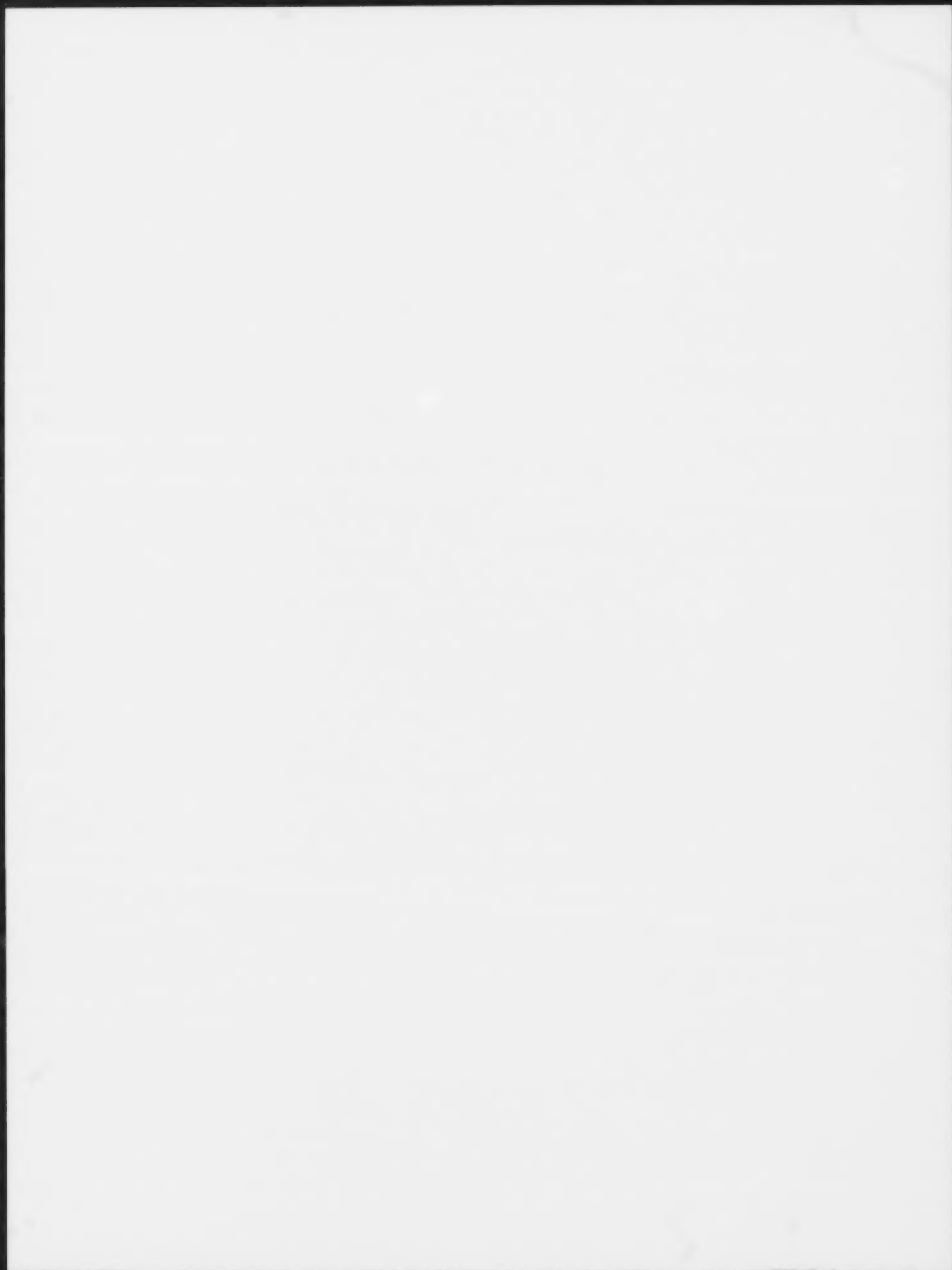


Table des matières

Partie 1 : Messages	5
Message de la Ministre	5
Message de l'Administrateur général de la Bibliothèque nationale	7
Partie 2 : Aperçu de l'agence ministérielle	11
2.1 Mandat	11
2.2 Organigramme de l'agence ministérielle	12
Partie 3 : Contexte du rendement de l'agence ministérielle	15
3.1 Contexte sociétal : priorités stratégiques	15
3.2 Principaux partenaires de la prestation de services	17
3.3 Intervenants et clients	19
3.4 Facteurs sociaux et économiques	20
3.5 Transformation vers Bibliothèque et Archives Canada	23
3.6 Méthodologie de la mesure du rendement	26
3.7 Principaux engagements en matière de résultats	29
Partie 4 : Réalisations en matière de rendement	31
4.1 Relations entre les secteurs d'activités, les résultats stratégiques et le modèle logique	31
4.2 Rendement par résultat stratégique	35
4.3 Rendement par secteur d'activités	72
4.4 Résultats horizontaux	78
A : Gouvernement en direct	78
B : Programme de culture canadienne en ligne	84
C : Gestion moderne	87
Partie 5 : Rendement financier	97
Annexe 1 : Descriptions des secteurs d'activités	105
Annexe 2 : Tableau d'imposition des frais d'utilisation externe	109
Annexe 3 : Contacts et références	110



Partie 1 : Messages

Message de la Ministre



Le portefeuille du Patrimoine canadien, qui comprend la Bibliothèque nationale du Canada, collabore avec des partenaires, d'un bout à l'autre du pays, afin d'élaborer des politiques et d'offrir des programmes destinés à renforcer les liens entre les Canadiens et Canadiennes et à aider les diverses communautés à mieux se comprendre.

Cette année la Bibliothèque nationale du Canada célèbre un jalon important - 50 années au service des Canadiens et Canadiennes. Au fil du temps, la Bibliothèque nationale du Canada est devenue une fenêtre ouverte sur notre culture et notre patrimoine, et elle participe à l'édification d'une société canadienne encore plus dynamique et plus diversifiée. Elle contribue aussi à présenter le Canada comme un modèle international de diversité qui se définit et se démarque par la richesse de son patrimoine culturel, son bilinguisme et son multiculturalisme.

À la suite de la fusion prochaine des Archives nationales du Canada et de la Bibliothèque nationale du Canada proposée dans le *Discours du Trône* du 30 septembre 2002 et le projet de loi C-36, la nouvelle institution, Bibliothèque et Archives Canada, verra son mandat s'élargir et jouera un rôle plus important en ce qui a trait à l'interprétation, à la présentation et à l'exposition de ses collections. L'organisme utilisera davantage des outils modernes afin de joindre les Canadiens et Canadiennes de tout âge.

Le Rapport sur le rendement souligne les réalisations importantes de la Bibliothèque nationale du Canada, un membre clé du portefeuille du Patrimoine canadien. Ce rapport présente aussi les résultats obtenus grâce aux efforts de collaboration et aux partenariats établis. De plus, il permet d'illustrer la contribution du gouvernement du Canada et de ses employés à la promotion et au soutien des artistes, des athlètes ainsi que des communautés linguistiques et culturelles de chez nous.

Sheila Copps

Canada

Le portefeuille du ministère du Patrimoine canadien

Ministère du Patrimoine canadien
Conseil des Arts du Canada
Musée des sciences et de la technologie du Canada
Société Radio-Canada
Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne (Téléfilm Canada)
Musée canadien des civilisations
Musée canadien de la nature
Fondation canadienne des relations raciales
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Archives nationales du Canada
Centre national des Arts
Commission des champs de bataille nationaux
Commission de la capitale nationale
Office national du film du Canada
Musée des beaux-arts du Canada
Bibliothèque nationale du Canada
Agence Parcs Canada
Condition féminine Canada
Commission de la fonction publique du Canada

Message de l'Administrateur général

En ces temps de la mondialisation, on s'attend à ce que les institutions culturelles de notre pays représentent l'identité du Canada, soutiennent sa prospérité et rehaussent son profil international. La Bibliothèque nationale du Canada conserve le patrimoine canadien de l'édition, le protège, en permet l'accès et le commémore

Les communications numériques ont depuis toujours suscité les attentes des consommateurs qui sont désormais habitués à avoir accès instantanément à d'énormes quantités d'information provenant d'une seule source. Pour les institutions culturelles, l'Internet représente une occasion extraordinaire d'atteindre de nouveaux auditoires. Le profil des chercheurs change en même temps que changent les composantes de la société.

Une source d'information précise, accessible et attrayante, offre un puissant avantage dans le monde de l'information. La Bibliothèque nationale du Canada vise à saisir cet avantage en améliorant l'accès à ses collections — qui sont la source d'information la plus exhaustive et la plus documentée au sujet du Canada. Le milieu des bibliothèques à travers le Canada et du monde entier s'attend à ce que la Bibliothèque nationale élabore et mette en œuvre des normes et les meilleures pratiques. Le Gouvernement du Canada s'attend à ce que la Bibliothèque soit le gardien et le protecteur de la collection nationale, un leader de la gestion de l'information et un concepteur de politiques efficaces pouvant servir de modèles aux agences et aux ministères du gouvernement fédéral. La Bibliothèque espère que son besoin d'édifices adéquats pour la conservation sera comblé dans un proche avenir. Les Canadiens s'attendent à une Bibliothèque qui alimente leur enthousiasme pour le savoir et leur recherche d'identité et de culture. Et comme la prospérité est liée à la capacité de savoir et d'innovation d'une nation, on s'attend à ce que la Bibliothèque joue un rôle dans l'économie canadienne.

Ce rapport décrit le progrès que la Bibliothèque a réalisé au cours de son mandat en 2002-03, une année riche en transformations au cours de laquelle la Ministre a annoncé, le 2 octobre 2002, la création d'une nouvelle agence, Bibliothèque et Archives Canada, qui réunira la Bibliothèque nationale du Canada et les Archives nationales du Canada.

Ainsi, après 50 ans de loyaux services, la Bibliothèque et les Archives travaillent ensemble à la création d'une nouvelle institution du savoir en utilisant la technologie et les moyens d'aujourd'hui pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et aux besoins de demain. Le processus de fusion est à la fois une occasion excitante et un défi déconcertant : une occasion excitante, à cause des possibilités extraordinaires de la fusion, et un défi déconcertant, à cause de la nature de la tâche – collectionner et préserver le patrimoine de l'édition d'une nation.

Je suis fier d'annoncer que Bibliothèque et Archives Canada a fait de grands pas pour s'assurer que la transformation se réalisera et appuiera la nouvelle institution. Peut-être que la composante la plus importante est la législation que nous avons commencée à rédiger, conjointement avec Justice Canada et les Archives nationales du Canada en octobre 2002 et qui a été déposée au Parlement le 8 mai 2003. Le projet de loi C-36 décrit les buts de la nouvelle institution :

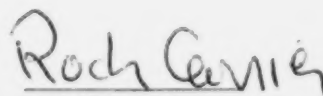
- Préserver le patrimoine documentaire du Canada pour le bénéfice des générations présentes et futures ;
- Être une source de savoir permanent, accessible à tous et qui contribue à l'épanouissement culturel, social et économique du Canada ;
- Faciliter la concertation des milieux impliqués dans l'acquisition, la préservation et la diffusion du savoir ; et
- Servir de mémoire permanente pour le Gouvernement du Canada et ses institutions.

Ces buts sont ambitieux mais atteignables. Ils montrent l'importance du rôle qui nous est assigné.

Déjà, même avant que la transformation ne soit complétée, Bibliothèque et Archives Canada a mené avec succès divers projets de collaboration, comme la fusion des deux Services des technologies de l'information et la création du Centre canadien de généalogie. Nous avons aussi présenté, en collaboration, l'histoire du Canada au moyen de projets électroniques importants comme par exemple les sites Web sur les trains, le hockey et Images Canada.

Les sites Web de la Bibliothèque sont le fruit de partenariats et d'ingéniosité. Ils sont édifiés grâce aux partenariats avec des bibliothécaires, des spécialistes de sujets et des ingénieurs. Les sites Web de la Bibliothèque sont une merveille technique; des projets de cette envergure n'étaient tout simplement pas réalisables il y a dix ans. L'ingéniosité implique également un changement d'orientation vers de nouvelles technologies, de nouveaux services et de nouveaux auditoires. La Bibliothèque a compris qu'elle devait répondre aux besoins des Canadiens d'avoir un meilleur accès à leur patrimoine de l'édition.

Nous avons travaillé – avec enthousiasme et acharnement – pour réaliser la vision d'une nouvelle institution.



Roch Carrier
Administrateur général
Bibliothèque nationale du Canada
Septembre 2003

Partie 2 : Aperçu de l'agence ministérielle

2.1 Mandat

La Bibliothèque nationale du Canada a été créée par une loi du Parlement en 1953. L'Administrateur général fait rapport au Parlement par l'entremise de la Ministre du Patrimoine canadien, et selon la *Loi sur la Bibliothèque nationale*, possède l'autorité lui permettant :

- d'élaborer les collections, de les conserver et d'y donner accès dans le but de soutenir les services de la Bibliothèque nationale et de ceux des autres bibliothèques canadiennes ;
- de créer et de maintenir une base de données de mise en commun des ressources énumérant les fonds documentaires des bibliothèques canadiennes ;
- de compiler et de publier la bibliographie nationale ;
- de coordonner les services de bibliothèque fédéraux ;
- d'effectuer des transferts de documents et de disposer des documents excédentaires provenant d'autres bibliothèques de ministères fédéraux ; et
- de conclure des ententes avec d'autres institutions concernant des services de bibliothèque.

Les dispositions de la *Loi sur la Bibliothèque nationale* au sujet du dépôt légal exigent que les éditeurs du Canada déposent à la Bibliothèque nationale du Canada des exemplaires des publications nouvellement mise sur le marché, incluant les livres, les périodiques, les enregistrements sonores, les vidéos, les microformes et les cédéroms.

2.2 Organigramme de l'agence ministérielle

Organigramme de la Bibliothèque nationale du Canada



* Services partagés par la Bibliothèque nationale du Canada et les Archives nationales du Canada. Ses ressources font partie de la Bibliothèque nationale du Canada.

** Les ressources de la Direction générale des Services corporatifs font partie des Archives nationales du Canada.

Partie 3 : Contexte du rendement de l'agence ministérielle

3.1 Contexte sociétal : priorités stratégiques

Protection et conservation de la collection nationale

La collection de la Bibliothèque nationale du Canada comprend 19,5 millions d'items et se compose surtout de publications canadiennes de toutes sortes de formats incluant des textes imprimés, du matériel audiovisuel et électronique. Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons maintenant plus de 10 000 titres dans notre collection électronique. Les publications ne sont utiles qu'en autant qu'elles sont utilisées pour éduquer, divertir, créer un nouveau savoir et servir comme ressource globale pour le développement culturel, économique et social du Canada.

La Bibliothèque continue à constituer la collection Canadiana de conservation dans des lieux plus sûrs afin de prolonger la vie de ces documents. Les plans et les rénovations progressent pour empêcher les dégâts d'eau et tout autre dommage dans ces lieux provisoires. Toutefois, les ressources existantes sont insuffisantes.

La Bibliothèque s'efforce de protéger et conserver de façon systématique le patrimoine de l'édition de la nation. Des contrats de désacidification massive seront mis en œuvre au cours de 2003-04. Entreposer les collections dans des lieux sûrs sur le plan environnemental demeure indispensable pour réaliser le mandat de la Bibliothèque nationale et pour assurer la survie des documents canadiens soumis aux soins de la Bibliothèque. On prépare des stratégies et des plans à moyen et à long terme afin de mieux abriter les collections, les services et le personnel dans le contexte de la nouvelle institution. La Bibliothèque fait de son mieux pour sauvegarder le patrimoine canadien de l'édition, mais tous les problèmes ne peuvent être résolus tant que la Bibliothèque n'aura pas les ressources et les édifices appropriés.

Permettre aux Canadiens d'avoir accès aux ressources du savoir et présenter la collection nationale aux Canadiens et au monde entier

Grâce aux nouvelles technologies des communications, la Bibliothèque nationale du Canada améliore sans cesse l'accès à ses collections pour les Canadiens de toutes les régions, quels que soient leurs catégories de revenu et leurs milieux culturels et linguistiques. Par l'entremise de son site Web et d'autres moyens, la Bibliothèque a fait la promotion de la richesse des collections disponibles aux Canadiens. Elle a fourni des services et des produits individualisés afin de répondre aux besoins changeants des Canadiens en matière de savoir, besoins qui découlent des nouveaux impératifs concernant l'apprentissage continu et l'éducation à distance. La Bibliothèque nationale du Canada continue à élargir la base de sa clientèle en mettant le savoir à la portée de chaque Canadien grâce à l'aide des rapides progrès dans la technologie de l'information qui permettent une telle réalisation.

Renforcer et enrichir la collection nationale

L'un des buts importants de la Bibliothèque nationale est d'offrir aux Canadiens l'accès à leur patrimoine de l'édition, de même qu'aux publications pertinentes d'autres pays et d'organismes internationaux. Un autre but est celui d'élaborer une collection qui reflète le caractère de plus en plus diversifié et multiculturel de notre pays. Pour satisfaire à ces exigences et devenir un leader mondial parmi les institutions du savoir aux environs de 2010, il faudra une base de financement accrue pour supporter une plus grande ampleur et diversité des acquisitions envisagées pour la nouvelle Bibliothèque et Archives Canada.

Promouvoir les collections, les services et l'expertise de la Bibliothèque nationale

Le Canada est parmi les 10 pays les mieux branchés au monde selon l'étude *IDC World Times* faite en 2003. Les Canadiens profitent pleinement de l'infrastructure sociale, informatique et informationnelle de pointe : 53 pour cent de la population est branchée à l'Internet et de plus en plus de Canadiens récoltent les bénéfices d'un nombre croissant de ressources et de progrès – tels les ordinateurs multimédias et les communications sans fil – qui fournissent un accès plus facile et plus riche à l'information. La Bibliothèque nationale continue à être engagée activement dans la création de ressources numériques pour les enfants, les jeunes et les adultes. Les matériaux provenant à la fois de ses propres collections et des autres bibliothèques canadiennes, de même que les outils améliorés de recherche, permettent d'accéder au savoir dans un environnement en réseau. Le Groupe de travail de la bibliothèque numérique du Canada, grâce au financement du Ministère du Patrimoine canadien, a continué à produire des ressources documentaires multimédia riches qui documentent le patrimoine canadien et la culture et les rendent accessibles à tous les Canadiens. Le Groupe de travail sur le Gouvernement en direct a également atteint d'excellents résultats en facilitant l'accès aux collections et aux ressources d'information gouvernementales.

Utiliser les ressources de la Bibliothèque nationale pour aider les Canadiens

En tant que fournisseur d'une vaste étendue de services dont bénéficient les Canadiens partout au pays, il est primordial que les collections et les services de la Bibliothèque nationale du Canada soient plus largement connus du public canadien et du monde entier. L'accès Internet gratuit à la base de données bibliographique nationale AMICUS de la Bibliothèque et un éventail croissant de services électroniques, comme « l'Information canadienne par sujet », offrent aux Canadiens d'énormes possibilités d'explorer leur propre culture et leur propre diversité. Des ressources et des services améliorés pour les communautés distinctes, y compris les peuples autochtones, pour les communautés multiculturelles et multilinguistiques, et pour la jeunesse sont aussi des composantes capitales des efforts de la Bibliothèque nationale pour permettre aux Canadiens de profiter de la mine des connaissances et des services qui sont disponibles.

3.2 Principaux partenaires de la prestation des services

Partenaire	Nature de la collaboration
ARCHIVES NATIONALES DU CANADA	• Les Services généraux des technologies de l'information (STI) et les Services corporatifs offrent des services communs de soutien à la Bibliothèque nationale et aux Archives nationales. • Collaboration dans la numérisation du matériel des collections du patrimoine. • Une stratégie conjointe des installations pour faire face aux besoins à court et à long terme pour les locaux de préservation des collections du patrimoine et améliorer l'accès du public aux services et collections. • Services de préservation. • Faire face aux défis de la gestion de l'information au niveau du gouvernement fédéral. • Coopération accrue pour fournir des services aux clients qui font fréquemment appel aux ressources des deux institutions pour répondre à leurs besoins de recherche. • Des équipes de transformation et des groupes de travail conjoints pour développer tous les aspects de la nouvelle Bibliothèque et Archives Canada. • Un Conseil de direction conjoint pour gérer la nouvelle institution.
PATRIMOINE CANADIEN	• Collaboration à la grandeur du portefeuille en vue de fournir du financement pour la numérisation et l'accès aux ressources des collections fédérales du patrimoine culturel. • Soutien en vue de solutionner la crise à court terme des installations de la Bibliothèque pour ses collections. • Appuyer les stratégies au sujet de la planification des installations à moyen et à long terme.

- Collaboration à la grandeur du portefeuille pour répondre aux priorités du gouvernement afin d'offrir des services et de l'information en ligne.
- Supporter, par l'entremise du Fonds de la musique du Canada, l'acquisition, l'accès et la conservation des enregistrements sonores canadiens.

INDUSTRIE CANADA

- Suggestions et avis sur le rôle des bibliothèques canadiennes, leurs besoins et leurs capacités d'améliorer l'accès, pour les Canadiens, aux ressources d'information électronique, à l'aide de moyens comme Réseau-Biblio, Rescol et le Programme d'accès communautaire.

**COMMUNICATION
CANADA**

- Discussion sur l'avenir du Programme des services de dépôt qui assurera que la plupart des bibliothèques publiques et académiques canadiennes, de même que les centres d'études canadiens d'un bout à l'autre du pays possèdent des collections complètes des publications du Gouvernement du Canada.
- Appuyer le Groupe de travail de Gouvernement en direct.

**SERVICES DES
TRAVAUX PUBLICS ET
DU GOUVERNEMENT
DU CANADA**

- Appuyer le développement de la stratégie des installations à court et à long terme de la Bibliothèque pour ses collections.
- Appuyer le développement de plans à long terme pour Bibliothèque et Archives Canada.

**CONSEIL DES ARTS DU
CANADA**

- Collaboration pour la présentation annuelle de la Soirée de lecture des lauréats des Prix littéraires du Gouverneur général.
- Réception par la Bibliothèque nationale, d'exemplaires d'ouvrages traduits d'auteurs canadiens publiés à l'étranger et écrits dans des langues autres que l'anglais et le français.

3.3 Intervenants et clients

Dans les rapports qu'elle entretient avec une vaste variété de groupes de partenaires et de clients, la Bibliothèque nationale assume plusieurs rôles, dont celui de fournisseur de renseignements et de services, de leader dans son milieu, et parfois de coordonnateur ou de catalyseur pour agir sur des questions de politiques publiques d'intérêt commun. Les principaux clients et intervenants de la Bibliothèque sont les suivants :

- Les Canadiens qui se consacrent à l'étude de sujets canadiens à des fins personnelles, professionnelles, académiques ou de politique publique et ceux qui s'intéressent à l'élaboration de programmes publics basés sur les collections ;
- Les enfants, les jeunes et les adultes canadiens intéressés par l'apprentissage ;
- Les bibliothèques canadiennes de tout genre ainsi que les communautés, les institutions et les entreprises qu'elles desservent ;
- Les éditeurs et les producteurs canadiens de livres, d'enregistrements sonores, de vidéos et d'œuvres multimédia, les librairies qui vendent ces produits et les écrivains, les musiciens et les artistes canadiens ;
- Le milieu de l'enseignement au Canada, y compris les universités et les collèges, et les organismes communautaires tels la Fédération canadienne des sciences humaines et sociales ;
- Les créateurs des publications du Gouvernement du Canada, afin de s'assurer que toutes les publications fédérales, y compris celles sous forme électronique, sont recueillies, classifiées, préservées et rendues accessibles aux Canadiens ;
- Les utilisateurs des publications du Gouvernement du Canada afin de s'assurer que les Canadiens ont accès gratuitement et rapidement à une collection complète des publications de leur gouvernement ;
- L'ensemble des bibliothèques et des services d'information, y compris des organismes tels le Conseil des bibliothèques fédérales, la *Canadian Library Association*, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation, le Trust pour la préservation de l'audiovisuel au Canada et l'Institut national canadien pour les aveugles ;
- La communauté internationale des érudits s'intéressant aux études canadiennes ;
- Les bibliothèques nationales des autres pays et le milieu international des bibliothèques et des sources d'information, y compris la Fédération internationale des associations de bibliothèques et d'institutions et l'Union internationale pour les livres pour la jeunesse (International Board for Books for Young People) ;
- Les personnes et les organismes qui, au Canada et à l'étranger, s'efforcent de démocratiser l'accès du public aux sources de renseignements et du savoir ; et
- Les ambassades canadiennes de par le monde, pour les aider à répondre aux besoins des gens qui cherchent de l'information sur le Canada.

3.4 Facteurs sociaux et économiques

Assurer l'accès du public à l'information sous forme numérique

La Bibliothèque nationale du Canada joue un rôle de chef de file dans la collecte et l'organisation des publications électroniques provenant du secteur public canadien et des institutions canadiennes à but non lucratif et dans l'accès à ces publications. Avec la publication d'un nombre croissant de documents électroniques en ligne, la Bibliothèque s'attaque à deux défis principaux : préserver les collections électroniques et fournir un accès équitable aux collections et aux services.

Préservation des publications électroniques

La tâche de la conservation représente un défi immense et on a besoin de ressources substantielles pour acquérir et conserver les publications numériques. Même après que la vie commerciale de publications du secteur privé ou que la pertinence politique des documents gouvernementaux sont expirées, les publications électroniques doivent être conservées et classifiées en vue d'une consultation ou d'une recherche ultérieure. Afin de répondre à un besoin pressant de création et d'utilisation de métadonnées, la Bibliothèque a organisé, en collaboration avec l'Institut canadien de conservation (ICC) et d'autres organismes, un symposium sur la préservation de dossiers électroniques, qui se tiendra en septembre 2003 (http://www.cci-icc.gc.ca/symposium2003/index_e.shtml).

Les normes sur les métadonnées sont essentielles pour trier, classifier et identifier le contenu numérique canadien; sans celles-ci, l'accès à l'information ne peut être ni précis ni à long terme. Le rôle de la Bibliothèque nationale est unique: aucune autre institution publique ou privée n'a le mandat d'entreprendre la tâche énorme de préservation numérique et d'accès intellectuel. Il y a un consensus qui émerge dans les milieux de la bibliothèque et de l'édition pour que la Bibliothèque nationale s'acquitte de cette fonction immédiatement et de façon permanente. La Bibliothèque, en collaboration avec les Archives nationales, prépare un forum canadien de deux jours sur les métadonnées, qui doit se tenir les 19 et 20 septembre 2003, au 395 de la rue Wellington, à Ottawa.

Accès équitable aux ressources électroniques

La Bibliothèque nationale du Canada s'est engagée à prendre les mesures nécessaires pour que tous les Canadiens, sans égard à leur revenu, à leur lieu de résidence ou leur capacité physique, aient accès à l'information sous forme électronique. En 2003, l'utilisation du site Web de la Bibliothèque (www.nlc-bnc.ca) a augmenté à plus de 9,9 millions de visites (50 millions de pages vues et 310,9 millions d'accès fructueux). La Bibliothèque travaille avec d'autres partenaires, tels l'Institut national canadien pour les aveugles, à régler les questions du droit d'auteur et d'accès à l'information pour les usagers handicapés. Elle favorise ainsi l'accès équitable et la réduction du « fossé numérique » et elle soutient la fourniture d'un accès informatisé et de formation qui répondent aux besoins des bibliothèques publiques et des écoles à travers le Canada. Enfin, la Bibliothèque produit des ressources conviviales sur le Web et des interfaces d'accès à la fois innovatrices, simples et équitables.

La Bibliothèque a accru de façon significative sa collection de publications électroniques canadiennes qui est constituée maintenant de plus de 10 000 titres et de plus de 40 000 publications en série qui sont accessibles à des fins de recherche.

Une prestation de services centrée sur le citoyen

Le Gouvernement du Canada a pris l'engagement que le Canada serait le pays le plus électroniquement « branché » de la planète vers l'année 2005. Le fait de rendre toute l'information publique et les services accessibles par l'Internet, est au cœur de la réalisation de ce projet. Le mandat du Groupe de travail de Gouvernement en direct est de mettre les ressources et les services de l'information de la Bibliothèque nationale à la portée de tous les Canadiens, de même qu'à faciliter les initiatives avec d'autres partenaires, comme le ministère du Patrimoine canadien, Communication Canada et l'ensemble des bibliothèques du gouvernement fédéral.

Assurer une disponibilité du contenu canadien

Le Gouvernement du Canada est grandement préoccupé par le manque relatif de contenu canadien, plus particulièrement de documents en langue française, sur l'Internet où une quantité écrasante de matériel est d'origine américaine et en langue anglaise seulement. On doit cependant noter que l'Internet fournit maintenant plus de ressources, de services et de contenu dans plusieurs langues. La Bibliothèque nationale et ses partenaires du portefeuille de Patrimoine canadien reconnaissent le besoin impérieux de favoriser la place globale de la culture canadienne sur Internet et d'y créer un lieu pour que puisse s'exprimer la spécificité canadienne.

La Bibliothèque nationale du Canada tente de refléter la diversité culturelle canadienne dans ses collections et ses services et de s'assurer que tous les Canadiens, sans égard à leur âge, leur langue ou leur lieu de résidence, ont accès à l'information sous toute forme et format. La Bibliothèque nationale collabore également avec d'autres bibliothèques à travers le Canada, afin d'offrir aux Canadiens le contenu de collections importantes provenant de partout au pays.

Soutenir une collection patrimoniale nationale

Les collections de la Bibliothèque nationale du Canada sont au cœur des services qu'elle fournit. D'importantes contraintes budgétaires concernant l'achat de volumes, de publications en série et d'autres publications ont affaibli la capacité de la Bibliothèque de maintenir une collection exhaustive de documents canadiens (« Canadiana ») et des ressources nécessaires à l'étude du Canada, et d'acquérir des collections manuscrites et des archives de figures marquantes canadiennes de la littérature et de la musique. Au cours des six dernières années, le budget de la Bibliothèque alloué aux collections a diminué de 32 pour cent, alors que le prix moyen des titres de publication en série achetés par la Bibliothèque a augmenté de 80 pour cent. La faible valeur du taux d'échange du dollar canadien contribue à augmenter l'impact des restrictions budgétaires sur la capacité de la Bibliothèque à acheter des publications étrangères. La Bibliothèque a besoin d'un budget plus substantiel pour les acquisitions complétant sa collection.

3.5 Transformation vers Bibliothèque et Archives Canada

Il y a cinquante ans, le Gouvernement du Canada a créé une Bibliothèque nationale pour recueillir et préserver le patrimoine de l'édition d'une nation. Dans une société fondée sur le principe de l'égalité et nourrie par la grande diffusion du savoir, on s'attendait à ce que la Bibliothèque jouât un rôle vital. Les Administrateurs généraux qui se sont succédés (Guy Sylvestre, qui a rempli les fonctions de 1968 à 1983, Marianne Scott, qui les a remplies de 1984 à 1999, et Roch Carrier, l'Administrateur général actuel) ont travaillé à s'assurer à ce que la Bibliothèque nationale du Canada soit une ressource nationale prééminente qui permette aux Canadiens de connaître leur pays et de se connaître à travers le patrimoine de l'édition.

Aujourd'hui, les attentes ont grandi. Les Canadiens sont plus instruits et plus éduqués que jamais ; ils reconnaissent la valeur de l'information et ils apprécient l'importance de sauvegarder leur patrimoine dans cette ère de mondialisation. Les Canadiens s'attendent maintenant à un accès rapide à une source détaillée d'information de premier ordre sur leur pays.

Une nouvelle institution

La création de la nouvelle institution implique des attentes additionnelles en matière de services fournis aux Canadiens, notamment des services pertinents et attrayants. Un organisme fusionnant la bibliothèque et les archives est en position idéale pour répondre à toutes ces attentes. Ainsi, afin de mieux servir les Canadiens, la Bibliothèque nationale et les Archives nationales ont entrepris une profonde transformation.

Dans le *Discours du Trône* du 30 septembre 2002, le Gouvernement du Canada a pris l'engagement de donner aux Canadiens un accès amélioré à leur histoire et à leur culture en créant une institution du savoir moderne et dynamique d'envergure internationale. Le 2 octobre 2002, la Ministre du Patrimoine canadien, l'Honorable Sheila Copps, a annoncé la création de la nouvelle institution. Cette institution du savoir, Bibliothèque et Archives Canada, qui réunit la Bibliothèque nationale et les Archives nationales, aura un mandat plus large de fournir aux Canadiens un accès facile et intégré à leur patrimoine documentaire et au savoir portant sur la société canadienne et aura un rôle important à jouer dans l'interprétation des collections.

Les collections de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales forment la source d'information la plus vaste et la plus respectée sur le Canada qui n'ait jamais été créée. En rassemblant les ressources et l'expertise, la nouvelle institution peut jouer un plus grand rôle dans la vie culturelle de la nation.

Bibliothèque et Archives Canada servira de source nationale de savoir permanent, accessible à tous, et contribuera à l'avancement culturel, social et économique du Canada en tant que société libre et démocratique. Elle servira aussi de mémoire permanente pour le Gouvernement du Canada et ses institutions.

En tant que puissant moyen pour se brancher aux Canadiens, l'Internet est une composante clé du plan stratégique de la nouvelle institution. Le Web permettra à Bibliothèque et Archives Canada de devenir vraiment national, d'atteindre les Canadiens dans leur foyer, leur lieu de travail, les écoles et les bibliothèques. Il branche l'institution à de nouveaux auditoires et amène les Canadiens dans de nouvelles voies.

Processus de transformation

La création d'une nouvelle institution moderne et intégrée du savoir n'a pas été imposée de l'extérieur. C'est notre choix. La transformation est centrée sur l'adéquation aux besoins changeants des Canadiens et à ceux du Gouvernement du Canada dans une société du savoir.

Le Gouvernement du Canada a fourni 7,5 millions de dollars sur trois ans pour faciliter la mise en place de la nouvelle institution.

○ Nouvelle législation

L'une des premières étapes a été de préparer le projet de loi habilitant. Le projet de loi C-36, portant sur la création de Bibliothèque et Archives Canada, a été préparé au cours de l'automne 2002 et du printemps 2003 (et introduit au Parlement en mai 2003) (http://www.parl.gc.ca/37/2/parlbus/chambus/house/bills/government/C-36/C-36_1/C-36TOCE.html). Le projet de loi harmoniserait la législation actuelle régissant les deux organismes et moderniserait la langue, en élargissant par exemple, les définitions pour englober les publications en ligne et permettre à Bibliothèque et Archives Canada de recueillir du matériel provenant de l'Internet. La nouvelle institution conserverait le statut de ses prédécesseurs, celui d'une agence ministérielle se rapportant au Parlement par l'entremise de la Ministre du Patrimoine canadien.

○ Gestion

Pour gérer le processus de transformation, l'Administrateur général de la Bibliothèque nationale et l'Archiviste national ont nommé, le 4 novembre 2002, un sous-ministre adjoint pour diriger le processus de transformation.

Un certain nombre d'étapes provisoires a été entrepris pour intégrer et transformer les institutions existantes. Un nouveau Conseil de direction, présidé conjointement par l'Administrateur général et l'Archiviste national et composé de la haute direction des deux institutions, a été mis en place. C'est l'instance décisionnelle de la haute direction qui est responsable de la prise de décision concernant la gestion de la nouvelle institution et le développement des stratégies institutionnelles. Sa responsabilité la plus importante est de prendre des décisions stratégiques qui engagent Bibliothèque et Archives Canada à atteindre ses objectifs à long terme dans les limites de temps, de coûts et de contraintes environnementales.

Une équipe de transformation planifie et coordonne toutes les questions se rapportant à la nouvelle institution. Un nombre de groupes de travail a été établi pour examiner les politiques de collection, les services au public et au gouvernement, les procédures de préservation, la présence numérique, les politiques et la planification stratégiques. Certaines responsabilités organisationnelles ont été révisées et intégrées. Ces étapes permettront à la future Bibliothèque et Archives Canada de fonctionner efficacement et avec efficience aussitôt que la nouvelle législation habilitante sera en vigueur. En attendant, les Archives nationales et la Bibliothèque nationale continuent d'être redevables de leurs propres plans et de leurs propres priorités et de ce qu'elles font conjointement. Elles préparent des plans conjoints pour l'avenir et elles travaillent ensemble sur plusieurs autres projets.

Durant cette transformation, nous franchirons chaque étape innovatrice une à une, en nous assurant que nous le faisons bien. On a fait un choix délibéré de réaliser la transformation en impliquant le personnel à tous les niveaux, dans tous les domaines et dans toutes les régions, dans l'élaboration et l'implantation de la vision du nouvel organisme. Cela a été marqué par une rencontre de deux jours de tout le personnel (le 31 mars et le 1^{er} avril 2003) afin que tous les employé(e)s puissent prendre part au façonnage de la nouvelle organisation, y compris l'environnement du milieu de travail. La participation du personnel est primordiale pour le succès du nouvel organisme.

De plus, des rencontres régulières ont lieu pour faire participer les gestionnaires et les préparer à la transformation, ainsi que pour partager l'information. On fait des efforts concertés pour offrir des occasions au personnel des deux organismes d'apprendre à mieux se connaître et à mieux connaître leurs organismes respectifs. La participation et la coopération des syndicats sont bien accueillies. L'intégrité des disciplines professionnelles actuelles et les valeurs des deux institutions seront protégées tout au long de la transformation.

Conclusion

De nos jours, l'ultime promesse des nouvelles technologies de l'information et des communications est de combler le fossé entre ce que les gens savent et ce qu'ils veulent apprendre. La fusion de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales permettra à cette promesse de mieux se concrétiser. Pour les générations à venir, Bibliothèque et Archives Canada apportera une nouvelle vitalité au rôle de promoteur de la culture et du patrimoine du Canada.

3.6 Méthodologie de la mesure du rendement

Cette section explique la méthodologie utilisée pour décrire les résultats du rendement. Les résultats ont été rapportés régulièrement au Comité exécutif et au nouveau Conseil de direction de Bibliothèque et Archives Canada. Les Directions générales fournissent de l'information statistique et financière sur une base régulière. Cette information est classée dans un Rapport statistique annuel et elle est utilisée par l'administration comme un outil pour évaluer les résultats, prendre les mesures appropriées, ajuster les objectifs, rendre des comptes sur ce qui s'est fait et planifier les priorités stratégiques ultérieures.

Lors du processus de transformation, la Bibliothèque nationale et les Archives nationales ont ré-examiné l'organisation de certains services et de certaines responsabilités en vue de préparer la création de Bibliothèque et Archives Canada. Certains résultats planifiés ont été modifiés; certains ont été reportés ou abandonnés, et de nouveaux résultats planifiés ont été ajoutés, dans un processus évolutif, tout au long de 2002-03. D'autres changements auront lieu en 2003-04.

Étant donné le processus de transformation, la Bibliothèque a décidé de reporter le développement d'un « modèle logique » complet avec des indicateurs de performance pour tous les secteurs, mais elle a décidé, de façon conjointe avec Archives nationales, qu'une fois que l'organigramme du nouvel organisme sera en place, la nouvelle Bibliothèque et Archives Canada développera un Cadre de gestion et de responsabilisation axés sur des résultats et un « modèle logique » qui deviendront d'utiles outils de gestion. Une ébauche de Plan de vérification interne a été élaborée et elle est en cours de révision avec le projet de mettre en oeuvre le Plan en 2003-04.

Stratégie de mesure du rendement par secteur d'activités

Secteur d'activités 1 : La collection de documents canadiens (« Canadiana ») et les services d'accès

- Chaque année, la Bibliothèque contrôle et fait un rapport sur : les résultats obtenus par rapport aux objectifs des normes de services pour la rapidité de la production des notices bibliographiques et des réponses aux demandes de référence et aux recherches documentaires ; le nombre d'articles acquis pour les collections de documents canadiens et d'études canadiennes; le nombre de notices bibliographiques et d'autorités créées; le nombre de documents des collections de la Bibliothèque nationale en circulation ; et le nombre de demandes de références auxquelles on a répondu.
- La Bibliothèque progresse dans la mise en place d'un mécanisme de reddition des comptes pour évaluer l'exhaustivité des ses collections de documents canadiens.
- La Bibliothèque mène périodiquement des sondages et des évaluations sur les utilisateurs afin de mesurer le degré de satisfaction des clients et l'efficacité des services de la Bibliothèque nationale.

Secteur d'activités 2 : Le réseautage de la Bibliothèque

- Chaque année, la Bibliothèque mène des activités de suivi et de rapport sur : le rendement par rapport aux objectifs des normes de services concernant la disponibilité des systèmes et les délais d'exécution des prêts entre bibliothèques et des services de localisation; le nombre de demandes de prêt entre bibliothèques auxquels on a répondu; le nombre de documents des collections redistribués par l'entremise du Centre canadien d'échange de livres et le nombre de notices ajoutées à la base de données AMICUS de la Bibliothèque; et le volume d'utilisation d'AMICUS.
- La Bibliothèque met en place un mécanisme de reddition des comptes pour évaluer l'efficacité de la mise en commun de ressources à l'échelle nationale.
- La Bibliothèque effectue périodiquement des sondages et des études sur les utilisateurs pour mesurer le degré de satisfaction des clients et l'efficacité de ses services.

Secteur d'activités 3 : L'administration de la Bibliothèque et des ses Directions générales

- L'efficacité et l'efficience de la gestion intégrée et des services de soutien sont évaluées à l'aide des rapports financiers, des examens financiers trimestriels, de l'allocation appropriée des ressources de l'agence, du renouvellement et de la revitalisation de la main d'œuvre de la Bibliothèque et de l'optimisation de l'espace consacré aux collections en conformité avec les exigences de préservation et de service.
- La Bibliothèque nationale, en collaboration avec les Archives nationales, révisera ses plans et ses politiques de vérification et d'évaluation et effectuera des vérifications et des évaluations internes des systèmes de gestion.
- La Bibliothèque fait des études pour mesurer le degré de satisfaction des utilisateurs et du personnel; la Bibliothèque fait des sondages ou utilise d'autres méthodes pour mesurer l'accroissement de sa visibilité.

3.7 Principaux engagements en matière de résultats

<i>Fournir aux Canadiens:</i>	<i>À être démontré par:</i>
• Une riche ressource nationale pour l'étude et l'appréciation du patrimoine culturel de l'édition du Canada et de son développement en tant que nation.	• Une collection complète de Canadiana reflétant la diversité culturelle du pays. • La préservation des publications canadiennes. • La satisfaction des clients à l'égard des services de référence et d'aide à la recherche. • Des services d'information équitables et opportuns, fournis dans les deux langues officielles. • Des expositions et événements publics démontrant la richesse et la diversité du patrimoine canadien de l'édition.
• Accès aux réseaux nationaux et internationaux de ressources de l'information.	• L'accès universel et équitable aux ressources collectives des bibliothèques du pays. • Une approche intégrée à la gestion des ressources des bibliothèques fédérales. • Le soutien apporté aux bibliothèques canadiennes dans le développement de services à différentes clientèles.
• <i>Nouvel engagement</i> : Une nouvelle institution du savoir et de la conservation — Bibliothèque et Archives Canada.	• L'intégration progressive des collections, des services, des installations et du personnel à la satisfaction des clients et des employés. • Un leadership et une visibilité accrus. • L'implantation de pratiques modernes de gestion.

Partie 4 : Réalisations en matière de rendement

4.1 Relations entre les secteurs d'activités, les résultats stratégiques et le modèle logique

Au cours de 2001, la Bibliothèque nationale du Canada a redéfini et raffiné ses priorités et ses résultats stratégiques. En 2002-03, les priorités et les résultats stratégiques sont encore conformes à ces orientations stratégiques. Il existe maintenant des initiatives concertées et transversales auxquelles la Bibliothèque porte une attention particulière, en plus de ses tâches usuelles comme celles qui suivent :

Résultat stratégique 1 : Protéger et conserver la collection nationale

Résultat stratégique 2 : Accès gratuit à tous les Canadiens au savoir sur le Canada

Résultat stratégique 3 : Renforcer et enrichir la collection nationale

Résultat stratégique 4 : Mettre en oeuvre une infrastructure de gestion

De plus, le Groupe de travail du Gouvernement en direct et le Groupe de travail de la Bibliothèque numérique continuent de s'attaquer aux questions et aux priorités clés. Leurs réalisations sont maintenant complètement intégrées aux résultats stratégiques (la section 4.4 sur les initiatives horizontales donnent plus de détails sur les réalisations de ces Groupes de travail).

Le tableau suivant montre les liens entre les secteurs d'activités de la Bibliothèque et les résultats stratégiques.

Secteurs d'activités	Résultats stratégiques de la Bibliothèque nationale du Canada			
	Protéger et conserver la collection nationale	Accès gratuit pour tous les Canadiens au savoir sur le Canada	Renforcer et enrichir la collection nationale	Mettre en oeuvre une infrastructure de gestion
Secteur d'activités 1 : Collections Canadiana et services d'accès	X	X	X	X
Secteur d'activités 2 : Réseau de bibliothèques	X	X	X	X
Secteur d'activités 3 : Administration de la bibliothèque et de ses Directions générales	X			X

La fourniture d'informations financières détaillées pour chaque résultat stratégique exigerait, à ce stade, un investissement majeur de la part de la Direction générale des Services corporatifs car toute l'organisation est en transformation. Comme celle-ci progresse et que des outils modernes de gestion sont mis en place pour la nouvelle institution, on prévoit que cette exigence sera comblée.

Un « modèle logique » tel que recommandé par le Conseil du Trésor (http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/guide_f.asp#Template) est une façon systématique et visuelle de présenter les relations entre les ressources, les activités, les programmes et les résultats. Ce n'est pas réalisable à ce moment-ci à cause du processus de transformation. L'ensemble de la structure de la gouvernance et du design organisationnel ne sont pas encore totalement définis. On est en train de redéfinir les priorités pour la nouvelle organisation, de même que les résultats stratégiques, les programmes et les activités. Lorsque Bibliothèque et Archives Canada (BAC) entrera en opération, elle aura un nouveau Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR). Une priorité sera de développer des indicateurs de performance pour mesurer les résultats nouvellement redéfinis de BAC.

Une comparaison des résultats stratégiques actuels de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales indique que les deux institutions partagent plusieurs objectifs communs : accumuler et conserver des collections sur le Canada, servir les Canadiens, gérer l'information gouvernementale et être un excellent milieu de travail. Le tableau ci-dessous montre les liens entre les résultats actuels pour chacune des deux institutions (Notez que le Musée du portrait du Canada est un résultat stratégique qui ne s'applique qu'aux Archives nationales).

Résultats stratégiques de la Bibliothèque nationale	Résultats stratégiques des Archives nationales
Accès gratuit pour tous les Canadiens au savoir sur le Canada	Accès pour les Canadiens à leur patrimoine archivistique
Renforcer et enrichir la collection nationale	Une ressource archivistique documentant l'expérience canadienne et protégeant les droits des citoyens
Protéger et conserver la collection nationale	La conservation de la mémoire permanente du Gouvernement du Canada
Mettre en oeuvre une infrastructure de gestion	L'administration efficiente des Archives nationales du Canada
	Le Musée du portrait du Canada

Un « modèle logique » comme celui présenté ci-dessous sera élaboré pour la nouvelle organisation, Bibliothèque et Archives Canada (BAC) lorsque la structure de gouvernance sera approuvée et que les résultats stratégiques auront été redéfinis. Un « modèle logique » sera développé pour chaque résultat stratégique de BAC selon ce modèle ou un modèle semblable reliant les activités, les programmes, les résultats immédiats, les résultats à moyen terme et les résultats stratégiques de BAC.

SCHÉMA PROPOSÉ POUR LE FUTUR MODÈLE LOGIQUE

Résultat stratégique :
• Identification du résultat stratégique de Bibliothèque et Archives Canada (BAC). • Brève description de ce que BAC cherche à accomplir avec ce résultat stratégique et pourquoi c'est important pour les Canadiens. • L'ensemble des ressources allouées pour ce résultat stratégique (dépenses réelles pour l'année fiscale pour Bibliothèque et Archives Canada).
Partenaires clés :
• Description des partenaires clés de BAC ou relations contribuant à la réalisation du résultat stratégique de BAC. • Liens électroniques des sites Web des partenaires de BAC, si besoin est.
Objectifs clés et résultats globaux :
• Description des objectifs clés de BAC pour ce résultat stratégique par rapport aux engagements mentionnés dans le Rapport antérieur sur les plans et les priorités. • Description des résultats clés globaux, s'ils sont disponibles. Brève explication sur le progrès et les défis pour l'atteinte de ces résultats, y compris les leçons retenues. • Liens électroniques, si besoin est.
Enchaînements des programmes, des ressources et des résultats :
• Description des programmes clés ou des initiatives qui contribuent au résultat stratégique. • Pour chaque programme ou initiative décrit, identification des dépenses réelles pour l'année fiscale couverte par le rapport ministériel sur le rendement. • Pour chaque programme ou initiative décrit, description des résultats clés disponibles, de même que les liens électroniques reliés aux rapports de vérification et d'évaluation. • Autres liens électroniques, si besoin est.

Pratiques de gestion :

- Des éléments clés des pratiques de gestion de BAC (par ex. gestion moderne, gestion des ressources humaines, Gouvernement en direct, etc.) qui appuient les réalisations de chaque résultat stratégique de BAC seront rapportés comme un résultat stratégique spécifique.
- Liens électroniques avec les rapports ou avec les évaluations correspondantes qui sont reliés aux pratiques de gestion de BAC.

4.2. Rendement par résultats stratégiques

RÉSULTAT STRATÉGIQUE 1 : PROTÉGER ET CONSERVER LES COLLECTIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA	
Résultats planifiés (dans le Rapport sur les plans et les priorités – RPP 2002-03)	Résultats obtenus (au 31 mars 2003)
Section A: LOCAUX 2002-03	
<i>Plans stratégiques et scénarios traitant des exigences de locaux à court terme, soit par des installations sur mesure, soit par le réaménagement d'une installation existante.</i>	La planification a continué de s'occuper d'urgence des installations à court terme et des locaux inadéquats pour les collections, de même que du besoin d'espace accru pour loger les collections. La Bibliothèque a travaillé avec les Archives nationales et avec Travaux publics et services gouvernementaux Canada afin de revoir les besoins à la lumière de la création de Bibliothèque et Archives Canada. Étant donné l'urgence de la situation, on a continué la transformation d'installations existantes.
<i>Séparation continue des exemplaires conservés afin de réduire le risque de dommage ultérieur (les copies conservées sont séparées de celles utilisées par le public).</i>	Un projet important s'est poursuivi cette année en vue d'identifier et de séparer les publications canadiennes antérieures à 1988 des collections de service de la Bibliothèque. La séparation des collections d'histoire et de littérature canadiennes ainsi que la séparation des collections sur l'histoire navale et militaire sont terminées. L'identification et la séparation du matériel canadien dans les collections pour enfants et jeunes adultes sont presque complétées. La séparation des publications sur la législation et l'économie canadiennes est commencée. Le résultat de la séparation est que les copies en bonne condition ont été ajoutées à la collection de préservation; les copies en mauvaise condition ou endommagées ont été réparées. D'autres copies seront utilisées pour le service au public. Lorsqu'il n'y a qu'un exemplaire disponible pour la collection de conservation, la Bibliothèque fait les démarches pour en acquérir un deuxième exemplaire.

	Un cadre amélioré de gestion de risque pour la collection : la séparation fait en sorte que les exemplaires d'une même publication sont entreposés dans des endroits différents, restreignant ainsi le risque que tous les exemplaires soient endommagés en cas d'incidents avec de l'eau. Les exemplaires retenus pour la conservation peuvent être consultés sous supervision pour limiter les risques de conservation à long terme. L'an dernier, plus de 16 000 volumes antérieurs à 1988 ont été identifiés et retirés des collections de services. La collection de conservation, composée des nouveaux titres de même que des titres déjà dans la collection de préservation, comprenait quelques 2, 3 millions d'items à la fin de mars 2003.
<i>Certaines solutions sont mises en place pour des collections qui continuent à être en crise et les collections à risque appréciable.</i>	Travaux publics et services gouvernementaux Canada a terminé l'installation de l'air climatisé dans l'une des installations de la Bibliothèque où l'on entrepose des journaux. Bien qu'il y ait eu une amélioration appréciable, il n'y a pas encore de contrôle d'humidité et il n'y a qu'une capacité limitée de contrôler les changements majeurs de température.
<i>On développe des plans pour traiter des exigences d'installations à moyen et à long terme.</i>	Les Archives nationales, Travaux publics et services gouvernementaux Canada et le ministère du Patrimoine canadien ont travaillé avec la Bibliothèque nationale en vue d'élaborer un certain nombre de scénarios de planification pour les collections, l'accès du public et l'espace pour le personnel.
Section B: Protection / Conservation 2002-03	
<i>Planter les plus importantes composantes du programme de conservation de la Bibliothèque en vue de maximiser les ressources existantes et les nouvelles ressources telles qu'approuvées, incluant :</i>	À l'aide de traitements et de la désacidification, le patrimoine de l'édition est préservé ou « stabilisé » afin de prévenir une détérioration ultérieure. Le Programme de préservation des exemplaires de préservation a évalué de façon systématique les conditions des publications dans des collections importantes concernant l'histoire et la littérature canadiennes, les enfants et les jeunes adultes. La mise en boîte et le ré-entreposage a eu lieu comme il se doit.

- un plus grand besoin de traitement de conservation des matériaux à base de papier ; - des ressources additionnelles pour répondre aux désastres ; - les enregistrements sonores, les micro-formats et les supports magnétiques font partie du programme de conservation pour s'assurer qu'ils sont bien entreposés et traités afin d'assurer leur conservation à long terme ; - nouvel intérêt pour les exigences de conservation de publications électroniques en ligne et des nouveaux médias ; - nouveau modèle développé pour le traitement de masse du papier acide dans les collections ; - cadre d'évaluation future du programme de conservation.	La réponse efficace aux désastres prévient les dommages irréversibles aux collections dans les cas d'incidents causés par l'eau. Une action rapide a pour résultat d'éviter que certaines publications ne soient endommagées. Ainsi le fait de placer des publications dans des congélateurs dès que possible a pour effet d'amoindrir certains dommages. En novembre 2002, Gilles St-Laurent, de la Division de la musique de la Bibliothèque, a reçu le prestigieux trophée CEDAR qui reconnaît l'excellence de la restauration des enregistrements. M. St-Laurent a reçu ce trophée dans la catégorie de la remastérisation de disques compacts à partir d'un enregistrement d'époque – antérieur à 1950, pour son travail sur <i>La chanson du bavard</i> de Madame Édouard Bolduc. Originellement enregistré le 9 avril 1931, à Montréal, ce disque a été restauré avec 150 autres de ses chansons comme faisant partie d'une rétrospective de la Bolduc sur le site Web Gramophone virtuel de la Bibliothèque nationale (http://www2.nlc-bnc.ca/gramophone/). La Bibliothèque, en collaboration avec les autres partenaires, a préparé le Symposium sur la conservation des enregistrements électroniques qui doit avoir lieu en septembre 2003. (http://www.cci-icc.gc.ca/symposium2003/index_e.shtml) Le traitement de masse de désacidification sera réalisé par le secteur privé. La décision de fermer l'opération interne de désacidification de masse reposait sur de nombreuses raisons. La plus importante a été que le fournisseur de produit chimique a annoncé à la Bibliothèque qu'il cessait ses opérations. L'équipement de la Bibliothèque avait été spécialement conçu pour cette solution et il n'y avait pas d'autre fournisseur pour ce produit chimique. Il y avait d'autres raisons: l'équipement de désacidification de masse qui avait été conçu comme un projet pilote, était alors âgé d'environ 20 ans et l'on pensait qu'une mise à jour du matériel était nécessaire. Étant donné le caractère unique de cet équipement, il était difficile d'en évaluer le coût exact, mais cela aurait été un investissement majeur. Aucun progrès n'a été fait en vue d'une évaluation future du programme de conservation
--	---

Bibliothèque nationale du Canada

Rapport ministériel sur le rendement pour l'année fiscale se terminant le 31 mars 2003

<i>Appui renégocié et rationalisation des procédures pour le soutien donné par les Archives nationales au renforcement et à la mise en valeur des activités de conservation de la Bibliothèque nationale.</i>	La Direction générale de la préservation des Archives nationales avait prévu d'allouer à la Bibliothèque un tiers de ses ressources pour les traitements spécialisés de conservation. Étant donné d'autres priorités et la création de la nouvelle institution, seulement 64 pour cent des ressources prévues ont été fournies. La planification de la conservation et le développement des politiques y afférant ont été le sujet des discussions conjointes depuis l'été 2002.
<i>Établir l'argumentation pour améliorer le programme de conservation de la Bibliothèque.</i>	Un Groupe d'action de priorités stratégiques, sous la direction de la Direction générale de Planification et de politiques stratégiques, est en place pour mettre à jour le plan de travail actuel, pour traiter des questions de conservation, mettre en œuvre des mesures comme de nouvelles étagères et faire le suivi des résultats. On a besoin de plus de ressources et de meilleurs locaux et ceci sera identifié comme faisant partie du nouveau programme de conservation de Bibliothèque et Archives Canada.
<i>Le Plan d'évaluation de menaces et de risques est revu et les mesures appropriées sont prises pour assurer la protection matérielle et la sécurité des collections.</i>	La préparation de la création de Bibliothèque et Archives Canada a eu pour effet de reporter à 2003-04 le Plan d'évaluation de menaces et de risques ; ce plan sera mené en collaboration avec les Archives nationales.

Résumé des résultats prévus (indiqués dans le RPP 2002-03)

- Des édifices et des locaux qui protègent adéquatement les collections de la Bibliothèque nationale du Canada afin de permettre un accès à long terme aux Canadiens.
- Des traitements de protection et de conservation appropriés pour les collections de la Bibliothèque nationale du Canada en vue d'assurer une conservation et un accès à long terme.
- Une appréciation accrue chez les Canadiens, les clients et les parties intéressées, de la valeur, de l'étendue, de la diversité et du caractère unique des collections de la Bibliothèque nationale du Canada.

Résumé des résultats obtenus (au 31 mars 2003)

- La Bibliothèque nationale progresse dans sa capacité d'acquérir les ressources dont elle a besoin pour protéger toutes ses collections, mais jusqu'à ce qu'elle ait les installations adéquates, la Bibliothèque ne peut pas garantir la protection et l'accès à long terme de toutes ses ressources documentaires. Il n'y a que les collections entreposées dans quatre voûtes sécuritaires du Centre de préservation des Archives nationales à Gatineau qui satisfont aux exigences de la Bibliothèque en matière de sécurité et d'environnement.
- La planification se poursuit : on devrait approuver et allouer plus de ressources à la Bibliothèque pour des édifices améliorés ou pour de nouveaux édifices comprenant les contrôles environnementaux appropriés. Comme le travail de conservation requiert des experts qualifiés, des mesures sont prises pour s'attaquer à la formation et au développement professionnel des compétences du personnel dans le contexte du nouvel organisme, Bibliothèque et Archives Canada.
- Un progrès significatif a été fait en partenariat avec le Trust pour la préservation de l'audiovisuel au Canada (http://www.avtrust.ca/f_home.php) et l'appui financier du Programme de souvenirs de musique canadienne afin d'acquérir et de conserver les enregistrements sonores canadiens (<http://www.nlc-bnc.ca/6/28/index-f.html>)

- Les partenaires et les parties intéressées sont plus conscients de la situation critique de la Bibliothèque. De plus, le Bureau du vérificateur général du Canada a commencé à examiner ce qui concerne la protection du patrimoine culturel canadien. Un rapport est prévu pour l'automne 2003.

Leçons retenues

- Aucune mesure préventive ne compensera le manque d'installations et d'édifices spécialisés. Des édifices et des installations appropriés sont les éléments les plus importants d'un programme de préservation.
- La conservation des collections électroniques et des supports magnétiques représente un plus grand défi que la conservation des collections imprimées, et elle est exigeante en termes de ressources. On doit poursuivre la recherche, en collaboration avec d'autres partenaires, pour élaborer les normes appropriées et mettre en œuvre les mesures à l'intérieur d'un délai qui assurera la conservation de collections aussi fragiles.
- L'élaboration et l'acceptation de tels plans ont besoin de la pleine collaboration du Ministère du Patrimoine canadien, du Conseil du Trésor du Canada et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Les Archives nationales du Canada sont aussi un partenaire important.
- Le choix du moment et le financement sont des composantes importantes de toute stratégie de conservation. Même si l'Administrateur général a fait part publiquement du besoin d'installations améliorées, l'approbation et l'obtention de ressources de même que l'approbation et l'utilisation d'édifices et de locaux appropriés pour loger et conserver les collections de la Bibliothèque prend plus de temps que prévu.

Retombées pour les Canadiens

La Bibliothèque nationale prend tous les moyens en son pouvoir pour conserver ses collections afin de fournir aux Canadiens un accès à long terme et une source de savoir permanent :

- Elle développe une stratégie pour permettre la transformation vers la nouvelle institution, - Bibliothèque et Archives Canada -, et elle poursuit la planification pour des installations et édifices nouveaux ou améliorés. Étant donné l'urgence de la situation, on apporte des améliorations à un édifice existant.
- Des portions de la collection de conservation sont maintenant entreposées dans de meilleures conditions environnementales.
- Une équipe de contrôle des désastres est en place pour répondre à toutes les urgences.
- Les exemplaires de service endommagés sont réparés et entreposés de nouveau de manière à ce qu'ils soient disponibles pour être prêtés.
- Un édifice où sont entreposés des journaux imprimés a maintenant un système de climatisation d'air et une capacité améliorée de contrôler les changements de température et d'humidité.
- La Bibliothèque nationale veut conserver tous les formats électroniques de ses collections pour le bénéfice des générations présentes et futures de Canadiens. Il s'agit d'un immense défi étant donné que les technologies numériques évoluent constamment et que l'expertise de la conservation à long terme de telles collections en est à ses premières étapes de développement. Ces mesures permettront aux Canadiens de mieux apprécier et de faire un meilleur usage de la valeur, de l'étendue, de la diversité et du caractère unique des collections de la Bibliothèque nationale du Canada.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE 2 : LIBRE ACCÈS POUR TOUS LES CANADIENS AU SAVOIR SUR LE CANADA ET LIVRAISON DE LA COLLECTION NATIONALE AUX CANADIENS ET AU MONDE ENTIER.	
Résultats prévus (dans le RPP 2002-03)	Résultats obtenus (au 31 mars 2003)
<i>Développement et implantation d'un service de généalogie en partenariat avec les Archives nationales, avec une emphase sur les collections et les services en ligne.</i>	Le Centre canadien de généalogie a été créé conjointement par la Bibliothèque nationale et les Archives nationales en 2002-03. Cette initiative en ligne permet aux Canadiens d'accroître leurs connaissances des ressources qui les aident à retracer leurs antécédents familiaux. Le Centre offre un accès intégré, convivial aux services et aux outils de recherche des deux institutions, aux guides pratiques et aux discussions, en plus d'un répertoire nominatif relié à des images numérisées du recensement canadien de 1901. Depuis son lancement, le site Web (http://www.genealogy.gc.ca/index_f.html) a été choisi comme l'un des 101 meilleurs sites Web mondiaux d'antécédents familiaux par le <i>Family Tree Magazine</i>. (http://www.familytreemagazine.com/101sites/2003/) Le Centre canadien de généalogie fournit un modèle de prestation de services virtuels qui recoupe aussi la prestation d'information dans des formats plus traditionnels : la recherche en direct peut générer des demandes concernant des documents originaux ou des copies de documents.
<i>On va continuer à développer les projets de transformation de « Gouvernement en direct (GeD) », centré sur le client, afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens.</i>	L'initiative de « Gouvernement en direct » (GeD) rendra tous les programmes et services disponibles électroniquement aux Canadiens en 2005. La Bibliothèque nationale a créé un groupe de travail GeD en 2000. Au cours de 2002-03, les membres de ce Groupe de travail ont participé à de nombreuses activités liées à la transformation de Bibliothèque et Archives Canada. Les résultats sont décrits de façon plus détaillée dans les Résultats horizontaux (voir Section 4.4 A : Gouvernement en direct, ci-dessous).

<i>Une Bibliothèque électronique dynamique par l'entremise d'expositions électroniques virtuelles et d'un site Web de haute qualité et entièrement accessible qui continue d'offrir un contenu vaste et de haute qualité, ainsi que des outils d'information pour la jeunesse et le public en général.</i>	En 2002-03, le programme de la Bibliothèque électronique du Canada a produit une vaste étendue de collections électroniques innovatrices, de sites éducatifs et d'expositions pour le site Web de la Bibliothèque nationale, sur trois thèmes principalement: l'histoire canadienne, la musique et la littérature. Le but général est de fournir un soutien éducatif accru aux enfants, aux jeunes, au public en général et aux chercheurs. À l'avenir, Bibliothèque et Archives Canada coordonnera les efforts pour développer un programme électronique de bibliothèque et d'archives. On peut trouver plus d'information sous les Résultats horizontaux (voir Section 4.4 B : Programme canadien de culture en ligne). Plusieurs nouveaux produits Web bilingues ont été introduits en 2002-03 : Lisez sur le sujet : La magie des livres / Read Up On It: The Magic of Books http://www.nlc-bnc.ca/3/11/index.html http://www.nlc-bnc.ca/ruoi/ Femmes à l'honneur, leurs réalisations : les femmes artistes au Canada / Celebrating Women's Achievements: Women Artists in Canada http://www.nlc-bnc.ca/femmes/ http://www.nlc-bnc.ca/women/ Au-delà de l'humour : L'histoire de la bande dessinée au Canada anglais et au Québec / Beyond the Funnies: The History of Comics in English Canada and Quebec http://www.nlc-bnc.ca/bandes-dessinees http://www.nlc-bnc.ca/comics Images anciennes du Canada : illustrations tirées de livres rares / Early Images of Canada: Illustrations from Rare Books http://www.nlc-bnc.ca/imagesanciennes http://www.nlc-bnc.ca/earlyimages/
--	--

	Base de données sur la littérature canadienne pour la jeunesse / PIKA Canadian Children's Literature Database http://www.nlc-bnc.ca/pika/ Regard sur le hockey : version jeunesse/Backcheck: Hockey for Kids http://www.nlc-bnc.ca/hockey/kids/ Le Canada par le train / Canada, By Train www.nlc-bnc.ca/trains Les trains du Canada : un site pour les enfants / The Kids' Site of Canadian Trains www.nlc-bnc.ca/trains/kids/ Annuaire canadiens : Qui habitait où ? / Canadian Directories: Who Was Where http://www.nlc-bnc.ca/annuairecanadiens http://www.nlc-bnc.ca/canadiandirectories/ Au-delà des lettres : Rétrospective des abécédaires canadiens / Beyond the Letters: A Retrospective of Canadian Alphabet Books http://www.nlc-bnc.ca/abc D'autres produits Web ont été augmentés ou améliorés. Le plus remarquable parmi ceux-ci a été: Images Canada http://www.imagescanada.ca Les titres de sujets des publications de fiction pour les enfants ont été ajoutés à AMICUS et à PIKA, la nouvelle base de données de la littérature canadienne pour enfants. Des notes, préparées par les partenaires des projets, ont aidé à améliorer la compréhension des titres.
<i>Le rôle de leadership de la Bibliothèque dans le développement d'un réseau canadien décentralisé de références virtuelles.</i>	Le site Web Référence virtuelle Canada (RVC) (http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/) est un réseau gratuit, bilingue et innovateur de bibliothèques, d'archives, de musées, de centres d'information et d'institutions de recherche qui sont fiers de livrer des services de références à tous les Canadiens.

Bibliothèque nationale du Canada

Rapport ministériel sur le rendement pour l'année fiscale se terminant le 31 mars 2003

	RVC est un service uniquement canadien conçu pour aider le personnel des bibliothèques locales à rejoindre des ressources et des experts dans d'autres institutions à travers le pays. On fournit plus de détails dans la section Résultats horizontaux (voir Section 4.4 A : Gouvernement en direct).
<i>Enrichissement continu d'AMICUS en tant qu'outil d'accès national pour les Canadiens.</i>	AMICUS, la base de données nationale de notices bibliographiques, comprend désormais presque 26 millions de notices. Cette collection considérable de Canadiana et d'autres matériaux sont disponibles, sans frais, pour tous les Canadiens; l'utilisation continue d'augmenter de façon dramatique. Un programme de sensibilisation se poursuit pour faire connaître aux Canadiens les outils et les services en ligne de la Bibliothèque. Les séances publiques ont atteint plus de 1 300 Canadiens à travers le pays. Les descriptions de sujets ont été ajoutées aux illustrations des livres rares dans une nouvelle base de données de recherche, <i>Images anciennes du Canada</i>, qui compte environ 550 dossiers d'images canadiennes de publications antérieures à 1800. Des titres de sujets ont été ajoutés pour décrire des catégories additionnelles de publications du gouvernement canadien. Comme résultat, cela a augmenté l'accès à plus de 35 pour cent de publications du gouvernement fédéral et l'on a un meilleur partage des ressources au sein des bibliothèques canadiennes. Quatre nouveaux modules d'AMICUS ont été implantés en mai 2002: Contrôle des séries, OPAC (ou un catalogue public), Prêts et Acquisitions. Un projet de recherche a démontré des économies de coût importantes réalisées par les bibliothèques canadiennes qui utilisent les notices bibliographiques d'AMICUS comme base de catalogue plutôt que de créer des notices originales.

<i>Des outils, de l'expertise et des normes afin d'améliorer et promouvoir une information canadienne opportune et qui fait autorité, avec une emphase sur les nouveaux médias.</i>	La Bibliothèque a travaillé en collaboration avec le Comité directeur conjoint à la révision des <i>Règles de catalogage anglo-américaines</i> (RCAA) et avec le Comité canadien sur le catalogage afin de s'assurer que les changements répondent aux besoins des usagers et qu'ils facilitent le catalogage des sites Web et d'autres ressources électroniques, et que les pratiques canadiennes (par ex. en ce qui concerne les cartes) seront conformes à celles de la communauté internationale. Afin de s'assurer que l'information géographique canadienne est à jour à cause du regroupement des villes canadiennes, la Bibliothèque a identifié des changements aux tableaux des domaines géographiques de la classification décimale Dewey. La Bibliothèque a travaillé avec le Bureau des normes internationales (ISO) pour réviser et étendre le Numéro international normalisé du livre (ISBN) afin de poursuivre la croissance dans l'édition et les changements de l'édition électronique, et développer un Numéro international normalisé de l'audiovisuel (ISAN) en tant qu'unique identificateur d'œuvres audiovisuelles.
	Le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral (http://www.nlc-bnc.ca/6/37/index-f.html) continue de développer ses habiletés et ses outils pour aider à gérer l'information gouvernementale. Le <i>Guide de mise en place des métadonnées pour les ressources Web du gouvernement du Canada</i> a été révisé et apparaîtra sur le site Web du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral. En janvier 2003, un consultant a mené une étude sur les besoins d'apprentissage des métadonnées dans le milieu des bibliothécaires fédéraux et il a identifié certaines lacunes d'apprentissage. Un ensemble de matériel éducatif préparant des analyses de rentabilisation des métadonnées sera disponible sur le site Web du Conseil. Le Conseil a participé au développement par Archives nationales de l'outil d'évaluation des capacités de gestion de l'information afin d'assurer l'insertion de la perspective des bibliothèques.

	Plus de 200 participants du milieu de la gestion de l'information fédérale ont bénéficié d'exposés de spécialistes sur les métadonnées lors du séminaire annuel du Conseil, en novembre 2002. Les spécialistes de la technologie de l'information et des communications se sont joints aux gestionnaires de l'information au début de février pour se mettre au courant des dernières réalisations en matière de conservation de documents électroniques. Le Conseil a facilité l'accroissement de la participation des bibliothèques fédérales à Référence Virtuelle Canada en organisant une démonstration et en présentant cet outil aux bibliothèques fédérales en mars 2003. Le Conseil a également commencé la construction d'une taxonomie de haut niveau (schème de classification) de la Gestion du savoir à l'usage des gestionnaires du savoir du gouvernement fédéral. On prévoit que cet outil sera prêt pour l'automne 2003. Le Conseil s'est concentré sur le développement d'un processus pour définir une vision et un modèle idéal de prestation de services des bibliothèques fédérales. Le Consortium du Conseil qui utilise le pouvoir d'achat collectif des bibliothèques gouvernementales pour négocier les meilleurs prix et réaliser les meilleures économies de coût compte maintenant plus de 50 membres et il est perçu comme une ressource stratégique par les bibliothèques fédérales. Le Conseil a participé au développement de la bibliothèque électronique des sciences du gouvernement fédéral, un projet concerté des bibliothèques scientifiques et techniques du gouvernement fédéral qui, si elles sont financées, devraient procurer à tous les chercheurs du Gouvernement du Canada, un accès électronique aux publications courantes, pertinentes, scientifiques, techniques et médicales. Le travail en ressources humaines et en développement de carrière s'est poursuivi avec l'aide de l'équipe d'action du conseil sur le développement de carrière. Le Conseil continue de participer aux efforts pan-gouvernementaux afin d'augmenter la capacité du monde de la gestion de l'information.
--	---

<i>Les besoins des Canadiens incapables de lire les imprimés sont mieux satisfaits.</i>	Le Conseil sur l'accès à l'information pour les Canadiens incapables de lire les imprimés a élaboré une vision et un plan de mise en œuvre visant à établir un centre de redistribution de textes originaux dans des formats alternatifs. Il a aussi approuvé une proposition afin de développer une base de données de matériel éducatif et du matériel de défense des groupes d'intérêts pour des étudiants incapables de lire des imprimés de niveau post-secondaire ; on attend un plan de financement pour cette proposition prochainement. Des discussions sont en cours au sujet d'un projet pilote de centre de distribution impliquant des éditeurs de langue française et anglaise, AccessCopyright et Copibec. Les Canadiens incapables de lire les imprimés ont maintenant accès à 9 800 nouveaux titres dans des formats alternatifs dans le Catalogue collectif disponible par l'entremise d'AMICUS. L'utilisation d'AMICUS et des prêts entre bibliothèques permettent aux fournisseurs de l'Association canadienne des ressources éducatives (ACRE) d'économiser environ 4 millions de dollars par année ; ces économies peuvent être utilisées pour produire plus de matériel éducatif pour les jeunes Canadiens ayant des déficiences. ACRE est le regroupement des organismes provinciaux fournissant des formats alternatifs pour le matériel éducatif de base dont on a besoin dans les écoles (Niveaux M-12).
<i>Contribution au renforcement de l'industrie canadienne du livre afin d'améliorer l'accès des Canadiens aux publications canadiennes.</i>	La Bibliothèque continue de renforcer l'industrie canadienne du livre canadienne : • en fournissant le leadership et le soutien aux éditeurs canadiens par le développement, la promotion et l'expansion du Service de nouveaux livres (lancé en avril 2002) afin de mieux faire connaître les nouveaux livres canadiens, aux Canadiens et sur la scène internationale ; • en émettant une nouvelle version améliorée de <i>l'Annuaire canadien ISBN des éditeurs</i>, ce qui améliore les options de recherche d'information pour environ 27 000 éditeurs canadiens ;

	• en aidant les éditeurs à intégrer, d'une façon conviviale, simple, interactive, le Catalogage dans l'édition (CIP) et les formulaires du Service des Nouveaux livres et en produisant et en répandant un <i>Guide des meilleures pratiques</i> sur le Web, à l'usage des éditeurs électroniques; et • en établissant, en avril 2003, une entente de partenariat avec "La Banque de titres de langue française" (http://www.btlf.qc.ca/), pour étudier la faisabilité de développer une passerelle technologique afin de permettre l'échange de notices bibliographiques entre les deux institutions.
<i>Leadership de la Bibliothèque nationale dans le développement d'une norme gouvernementale pour les métadonnées.</i>	Le nouveau poste de coordonnateur de métadonnées permet de mettre l'accent sur l'expertise et la coordination de différentes initiatives concernant les métadonnées au sein de la Bibliothèque nationale et d'accomplir le rôle de chef de file de la Bibliothèque nationale au sein du gouvernement fédéral à propos des métadonnées. Le coordonnateur de métadonnées fournit le soutien de gestion de projet pour la fourniture d'accès par sujet dans le portail culturel sur le Web du ministère du Patrimoine canadien ; il fournit aussi l'enregistrement de vocabulaires de sujets contrôlés en usage sur les sites Web des ministères fédéraux. La Bibliothèque a organisé plusieurs ateliers de métadonnées pour les professionnels de la gestion de l'information dans le cadre de la Conférence Gouvernement sur le Net 2003.

Résumé des résultats prévus (indiqués dans le RPP 2002-03)

- Fournir une institution culturelle nationale vivante et visible qui place les besoins de connaissances des Canadiens au cœur de ses services, démontré par un haut niveau de satisfaction des clients pour les services et les collections de la Bibliothèque nationale.
- Les Canadiens auront le choix d'accéder aux collections et aux services soit par l'entremise de services électroniques, soit en se présentant en personne ou par le biais d'autres bibliothèques et partenaires.
- Un haut niveau de reconnaissance et de soutien de la part des Canadiens pour les activités de sensibilisation, les services et les collections de la Bibliothèque nationale.
- Reconnaissance et soutien au sein du gouvernement pour le rôle de la Bibliothèque nationale dans la politique de l'information et la gestion du savoir, et pour son leadership dans la conception et la livraison des services du savoir aux Canadiens.
- Contenu électronique diversifié, attrayant et permanent afin de répondre aux besoins d'information des Canadiens.
- Transformation des services au sein de la Bibliothèque nationale qui, en retour, entraînera des améliorations dans la prestation de services et la satisfaction des utilisateurs.
- Leadership reconnu de la Bibliothèque au sein du gouvernement, du milieu des bibliothèques et du domaine culturel par la création de connaissances et en les rendant accessibles à tous les Canadiens.

Résumé des résultats obtenus (au 31 mars 2003)

- Comme la Bibliothèque nationale et les Archives nationales se joignent pour créer Bibliothèque et Archives Canada, on fournit maintenant aux chercheurs, une nouvelle et unique carte de recherche qui permet d'accéder à tous les services pendant des heures de services harmonisées et prolongées.
- La Bibliothèque nationale a des indications que les Canadiens semblent satisfaits des collections et des services de la Bibliothèque nationale. Dans le contexte de la transformation vers Bibliothèque et Archives Canada, on planifie des études plus systématiques pour évaluer les résultats.
- Les Canadiens peuvent choisir différentes façons pour accéder aux collections et services de la Bibliothèque nationale; ils peuvent utiliser les services électroniques en direct, les services en personne à Ottawa ou les services par l'entremise d'autres bibliothèques et partenaires (par l'entremise des prêts entre bibliothèques).
- En partenariat avec un réseau national englobant les bibliothèques publiques, l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et les gouvernements à tous les niveaux, la Bibliothèque nationale élabore des projets pour aider d'autres Canadiens en situation de déficience d'apprentissage à obtenir du matériel éducatif en format alternatif.
- La création de 9 800 nouvelles notices bibliographiques concernant du matériel éducatif en format alternatif dans le Catalogue collectif sur AMICUS permet de mieux répondre aux besoins des gens ayant de la difficulté à lire les imprimés.
- Le rôle de la Bibliothèque nationale dans la politique d'information et du savoir est mieux reconnu au sein du gouvernement. Son leadership dans la conception et la prestation de services du savoir aux Canadiens doit être plus reconnu.
- La fréquentation du site Web de la Bibliothèque a augmenté régulièrement : le site a reçu plus de 10 millions de visiteurs en 2002-03, ce qui représente 51 pour cent d'augmentation par rapport à l'année précédente. Une masse critique de contenu fiable est maintenant disponible sur le site Web de la Bibliothèque et il a reçu des marques d'approbation de la part des médias traditionnels des médias en ligne qui le recommandent à leurs lecteurs.

Leçons retenues

- Former des partenariats avec des organisations telles La Banque de titres de langue française (<http://www.btlf.qc.ca/>) a permis à la Bibliothèque nationale de promouvoir son expertise et ses ressources et de rejoindre de nouveaux groupes de clients.
- L'appui et l'infrastructure fournis aux éditeurs canadiens ne sont pas bien connus.
- Non seulement les produits individuels électroniques ont apporté des leçons spécifiques sur la façon de livrer efficacement le contenu électronique, mais le développement de chaque nouveau produit aide également la Bibliothèque à raffiner son infrastructure pour traiter de nouveaux formats et de nouveaux genres de matériel.
- Il y a un intérêt accru pour le contenu canadien.
- Bibliothèque et Archives Canada a plus à offrir ; les activités aident à augmenter la prise de conscience des Canadiens à propos de la valeur des ressources qu'ils ont à leur disposition.

Retombées pour les Canadiens

- Les utilisateurs des services sur place bénéficient maintenant d'une nouvelle carte unique de recherche qui leur permet l'accès à tous les services de la Bibliothèque et des Archives pendant des heures de services harmonisées et prolongées.
- Les Canadiens peuvent accéder directement aux collections et aux services de la Bibliothèque nationale à l'aide de la prestation de service électronique, en personne ou par le biais de prêts entre bibliothèques. Les Canadiens bénéficient d'une institution culturelle nationale vivante et visible qui place leurs besoins au cœur de ses services. Il y a une évidence grandissante que la Bibliothèque atteint l'un de ses auditoires ciblés : les résultats préliminaires d'une récente étude indiquent que 56 pour cent des utilisateurs du site Web de la Bibliothèque nationale sont des étudiants ou des professeurs.
- Les enfants, les jeunes et les adultes canadiens bénéficient d'un contenu électronique attrayant et permanent sur une grande variété de ressources ; ils peuvent avoir une compréhension plus claire de leur histoire et de leur culture et ils bénéficient d'activités de sensibilisation.
- Les Canadiens incapables de lire les imprimés profitent de la participation de la Bibliothèque nationale au Conseil sur l'accès à l'information pour les Canadiens incapables de lire les imprimés (<http://nlc-bnc.ca/accessinfo/index-f.html>).
- Avec AMICUS, la base de données nationale de notices bibliographiques sur le Web, les Canadiens ont libre accès à des ressources d'information qui font autorité, quels que soient leur lieu géographique et leur revenu. AMICUS profite aux chercheurs, aux milieux de l'éducation et à tous les gens intéressés aux ressources culturelles canadiennes de milliers de bibliothèques canadiennes.
- Les Canadiens bénéficient également des nouveaux services en ligne par le biais de Référence Virtuelle Canada (RVC), un service mondial qui fait autorité et qui procure des ressources aux Canadiens 24 heures par jour, 7 jours par semaine, dans les deux langues officielles. La Bibliothèque nationale améliore constamment RVC et elle est très active, sur les plans national et international, dans le domaine de la référence électronique. Cette utilisation innovatrice de la nouvelle technologie améliorera la prestation de service de référence aux Canadiens.

- Le Service des nouveaux livres (<http://www.nlc-bnc.ca/newbooks/index-e.html>) aide les Canadiens à trouver facilement et rapidement de nouveaux livres par l'entremise de l'Internet. Ce service fait la promotion de nouveaux livres à la fois au pays et sur la scène internationale et aide l'industrie canadienne à prospérer (pour plus d'information sur RVC et le Service des nouveaux livres, voir Section 4.4 A : Gouvernement en direct).
- Le Service de localisateur du gouvernement fédéral fournit un accès bibliographique amélioré aux documents du gouvernement fédéral qui font partie de la collection de la Bibliothèque nationale.
- Les Canadiens bénéficient d'un accès plus rapide à leur patrimoine par l'entremise du Centre de généalogie canadien qui accélère les demandes de livraison de documents ou de microfilms.
- La Bibliothèque nationale s'est jointe au Programme des Services de dépôt de Communication Canada en tant que co-commanditaire de la passerelle des documents parlementaires (<http://dsp-psd.communication.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/mat-f.html>) qui offre aux Canadiens un meilleur accès aux documents parlementaires.
- Le Conseil des bibliothèques fédérales (CBF) (<http://www.nlc-bnc.ca/6/37>) aide le gouvernement à gérer son information. La tâche du Conseil de définir une vision et un modèle de prestation de services des bibliothèques fédérales sera complétée plus tard en 2003. Ce projet aidera Bibliothèque et Archives Canada à définir et améliorer son secteur d'activités de "services au gouvernement". Finalement, les Canadiens profiteront de l'expertise et des services améliorés des bibliothécaires canadiens.
- La Bibliothèque nationale prend les mesures pour élaborer plus d'indicateurs de rendement et d'études pour améliorer ses services, accroître la satisfaction et agrandir le cercle des utilisateurs.

**RÉSULTAT STRATÉGIQUE 3 :
RENFORCER ET ENRICHIR LA COLLECTION NATIONALE**

Résultats prévus (selon le RPP 2002-03)	Résultats obtenus (au 31 mars 2003)
<i>On est en train de construire une collection nationale de publications électroniques canadiennes en ligne selon un modèle coopératif de collaboration.</i>	La Bibliothèque nationale a augmenté de façon significative ses collections de publications électroniques canadiennes qui s'approchent maintenant des 10 000 titres et de plus de 40 000 documents en série publiés à la fois par le monde des affaires et le gouvernement. Le Secrétariat de l'Initiative canadienne sur les bibliothèques numériques (ICBN) (http://www.nlc-bnc.ca/cidl/) est une alliance des bibliothèques et des institutions qui y sont reliées qui reconnaît l'importance grandissante de l'information électronique. L'ICBN cherche à améliorer l'utilisation de l'information électronique et à rehausser les services fournis aux Canadiens. Au cours d'une rencontre en novembre 2002, on a encouragé l'ICBN à mettre en place une stratégie nationale de numérisation. En réponse à cela, l'ICBN a entamé une révision de son mandat et de sa structure; les résultats de la révision devraient être présentés sous peu au Comité de restructuration de l'ICBN.
<i>Accès à long terme aux journaux canadiens actuels en ligne.</i>	Les 7 et 8 octobre 2002, la Bibliothèque nationale, en collaboration avec l'Initiative canadienne sur les Bibliothèques numériques, l'Association canadienne des journaux et l'Association pour les études canadiennes, a organisé une consultation nationale de deux jours sur les journaux canadiens en ligne. Les sessions ont porté sur les stratégies coopératives visant à renforcer, sur une base nationale, l'accès en ligne des Canadiens au contenu contemporain et historique des journaux. Un document d'information a présenté des informations actuelles sur le statut des projets de numérisation des journaux canadiens (voir le rapport de consultation à http://www.nlc-bnc.ca/8/3/r3-650-f.html).

<i>Consultation publique en ce qui a trait aux révisions de la Loi sur la Bibliothèque nationale afin de permettre le dépôt légal des publications électroniques en ligne.</i>	La Bibliothèque a élaboré un document de consultation en vue de changer la <i>Loi sur la Bibliothèque nationale</i> afin de prendre en considération les publications électroniques en ligne. La Bibliothèque a tenu des consultations avec des représentants de l'industrie de l'édition en novembre et décembre 2002. Mais comme la préparation de la nouvelle législation de Bibliothèque et Archives Canada est devenue une priorité, la Bibliothèque a commencé à rédiger l'ébauche de la nouvelle législation en collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien et le ministère de la Justice. Des clauses pour le dépôt légal des publications électroniques en ligne ont été incluses dans l'ébauche du projet de loi. La Bibliothèque a également débuté la révision du règlement actuel sur le dépôt légal afin d'inclure les publications électroniques en ligne.
<i>On offre aux communautés autochtones, des collections et des services améliorés, fondés sur des besoins formulés lors de consultations et de suggestions provenant des communautés.</i>	La Bibliothèque nationale a doté le poste de Coordonnateur des ressources et des services autochtones. Le coordonnateur est responsable du développement, de la promotion et de la facilitation de l'accès aux ressources autochtones à l'intérieur du Canada à l'aide des collections et des services de la Bibliothèque nationale et en partenariat avec les communautés autochtones, les associations, les centres de culture et d'amitié, les centres d'études autochtones et les bibliothèques. La création du Programme de services et de ressources autochtones améliore la capacité de la Bibliothèque de compiler, d'exposer et de protéger le patrimoine de l'édition des Premières nations, des Inuits et des Métis du Canada (voir http://www.nlc-bnc.ca/aboriginal/index-f.html). L'une des priorités est de compiler un annuaire de ressources et de base de données sur les peuples autochtones, incluant des listes d'auteurs autochtones, d'illustrateurs et de conteurs d'histoires. Par le moyen de consultations avec les collectionneurs et les parties intéressées, la Bibliothèque sera plus en mesure de représenter et de servir les intérêts des peuples autochtones.

	Commémorer les réalisations autochtones L'ouverture de l'exposition commémorant les réalisations autochtones a marqué le lancement du Programme de services et de ressources autochtones. L'exposition a présenté un échantillon de travaux publiés provenant de nombreux auteurs, dont plusieurs ont été des récipiendaires de prix nationaux d'excellence décernés aux Autochtones. Un portail sur le Web, en rapport avec cette exposition, a été mis en place.
<i>Des collections et des services accrus répondent mieux aux besoins d'information des Canadiens.</i>	Depuis son implantation en 2001, le Programme de ressources et de services multiculturels s'est concentré sur la sensibilisation et la consultation pour informer la vaste communauté sur les services et recevoir une rétroaction de la part des bibliothèques, des organismes et des individus. En mai 2002, une rencontre de consultation informelle s'est tenue avec 15 bibliothécaires et organisations offrant des services multiculturels / multiethniques à travers le pays. Lors de la conférence de l'Association des bibliothèques de l'Ontario, le Programme des services et des ressources multiculturelles a offert une session d'information pour partager l'information et pour s'enquérir des besoins des bibliothèques. À partir de ces consultations, on a établi les priorités suivantes pour les deux prochaines années : • Le développement d'un portail sur le Web de ressources multiculturelles, comprenant des services et des ressources de la Bibliothèque nationale et de l'information sur les ressources. Il fournira également des ressources pour les institutions développant des collections pour les clients polyglottes. • Un groupe de discussion électronique (« listserv ») pour les bibliothécaires multiculturels / multilingues permettra aux bibliothécaires et aux organismes communautaires au Canada de communiquer et de mettre en commun leurs ressources.

	Le programme a participé aussi à de nombreux efforts internes et externes afin d'assurer de meilleurs services et de meilleurs programmes aux clients multiculturels / multilingues. Ceux-ci comprennent le Comité de la diversité du ministère du Patrimoine canadien et le programme <i>Lisez sur le sujet</i> qui présente cette année des livres multiculturels pour les enfants. De plus, le <i>Rapport annuel sur la Loi sur le multiculturalisme canadien</i>, publié par le ministère du Patrimoine canadien, présente le Programme des ressources et services multiculturels comme une initiative fructueuse. (Plus d'information est disponible à : http://www.nlc-bnc.ca/multiculturels/r25-200-f.html).
<i>On élabore un modèle de financement durable en vue d'enrichir la collection.</i>	Le développement d'un modèle de financement durable a été retardé à cause de la transformation vers la nouvelle institution.
<i>On élabore des mesures de l'exhaustivité des collections Canadiana et on détermine l'efficacité des stratégies d'acquisitions.</i>	L'élaboration de mesures de l'exhaustivité des collections et d'évaluation des stratégies d'acquisitions ont également été remises à plus tard et seront revues dans le contexte de la transformation vers la nouvelle institution.

Résultat additionnel: <i>Amélioration et accès au patrimoine de l'enregistrement sonore canadien</i>	Antécédents En 2001, on a demandé à la Bibliothèque nationale de collaborer au Programme de souvenirs de musique canadienne (PSMC) du Fonds de la musique du Canada du ministère du Patrimoine canadien. Ce programme a pour but d'assurer la disponibilité et l'accès des générations présentes et futures au patrimoine musical canadien. En 2001, le Conseil du Trésor a approuvé trois ans de soutien financiers à la Bibliothèque, avec des montants de 402 000 dollars en 2001-02 et de 360 000 dollars en 2002-03 et 2003-04. La Bibliothèque est heureuse de travailler en partenariat avec le ministère du Patrimoine canadien et le Trust pour la préservation de l'audiovisuel du Canada qui a reçu également du financement en vertu du PSMC en 2002-03 et 2003-04. En juin 2002, un protocole d'entente était mis en place entre le ministère du Patrimoine canadien et la Bibliothèque au sujet du PSMC. Chaque année, la Bibliothèque fournit un Plan d'affaires et un Rapport annuel qui sont envoyés au Fonds de la musique du Canada par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien. Résultats pour 2002-03 La Bibliothèque a continué à concentrer ses dépenses dans trois domaines principaux : les acquisitions ; l'amélioration de l'accès et de la prise de conscience ; et la conservation. L'aide financière du PSMC a permis l'achat d'anciens enregistrements sonores canadiens importants et continue de renforcer le rôle de dépôt légal de la Bibliothèque. Le Trust pour la préservation de l'audiovisuel du Canada a fait une acquisition importante d'archives du magazine <i>RPM</i> au nom de la Bibliothèque. Ce magazine était une importante source d'information musicale publiée de 1964 à l'année 2000. De gros arrérages d'enregistrements sonores qui attendaient d'être catalogués ont été traités cette année. La Bibliothèque étudie la possibilité d'intégrer à AMICUS les informations sur les disques 45 tours et 78 tours et les informations contenues dans le site Web du « Gramophone virtuel ».
---	---

	La Bibliothèque a acheté l'équipement et des armoires dont elle avait un urgent besoin. Elle a engagé deux membres du personnel pour procéder aux mesures de conservation telles que l'inspection et l'identification des enregistrements en vue d'éventuels problèmes de conservation, d'étiquetage et de rayonnage. Depuis mars 2002, 755 articles ont été vérifiés, traités et décrits. La Bibliothèque a travaillé également à transférer au format numérique un nombre important d'enregistrements. D'anciens enregistrements sonores canadiens des années 1920 et 1930 continuent à être numérisés et ils sont disponibles sur le site Web de la Bibliothèque. Les copies de conservation ont été transférées à l'entreposage numérique de masse.
--	---

Résumé des résultats prévus (indiqués dans le RPP 2002-03)

- Des collections spéciales exhaustives contiennent des ressources autochtones et multilingues ; des publications électroniques commerciales et fédérales en ligne ; et des publications canadiennes publiées outre frontière.
- De nouvelles mesures législatives facilitent le dépôt légal de publications électroniques.
- Des collections de références complètes et générales permettent de mieux soutenir l'étude de la diversité culturelle canadienne.
- Les collections de publications canadiennes sont développées et agrandies en partenariat.

Résumé des résultats obtenus (au 31 mars 2003)

- La Bibliothèque poursuit le développement exhaustif de la collection de publications canadiennes. Une attention spéciale a été apportée aux journaux, aux collections spéciales, aux ressources autochtones et multiculturelles, aux publications électroniques fédérales et commerciales, aux enregistrements sonores et aux publications canadiennes publiées à l'extérieur du pays.
- Plus de 10 000 titres et plus de 40 000 documents en série sont disponibles dans les formats électroniques en ligne. La Bibliothèque a inclus dans le projet de *Loi sur Bibliothèque et Archives Canada* (Projet de loi C-36) et dans le règlement révisé, des clauses qui faciliteront l'acquisition de publications électroniques et d'échantillons représentatifs de sites Web canadiens.
- Des collections autochtones et multiculturelles facilitent l'étude de la diversité culturelle du Canada.
- La Bibliothèque travaille avec un réseau de plus de 22 000 bibliothèques canadiennes par l'entremise d'AMICUS et des prêts entre bibliothèques. De plus, par le biais de Référence Virtuelle Canada, la Bibliothèque nationale peut compter sur l'expertise de bibliothécaires de partout à travers le monde.

Leçons retenues

- Les consultations ont aidé la Bibliothèque à être plus consciente des besoins et des intérêts des Canadiens et de mieux répondre aux besoins d'information des Canadiens. Toutefois, on a besoin de plus d'enquêtes, de plus de consultations et d'études pour accroître la satisfaction de la clientèle et pour élargir l'utilisation des services et des collections de la Bibliothèque. Bibliothèque et Archives Canada améliorera ses programmes publics afin d'atteindre plus de Canadiens et de mieux refléter l'histoire, l'identité et la diversité canadiennes.
- L'acquisition de publications électroniques exige un travail intensif et implique des négociations intensives. Des procédures améliorées de l'affranchissement des droits d'auteur doivent être mises en place afin de rendre les publications électroniques plus facilement accessibles.

- On a besoin aussi de plus de recherches et de plus de négociations pour acquérir des enregistrements sonores. Les copies maîtresses originales seraient le meilleur support pour la conservation à long terme. En se basant sur une étude récente, les membres du personnel estiment que la moitié du contenu de la production sonore canadienne actuelle n'est pas déposée à la Bibliothèque. La conformité aux exigences du dépôt légal a besoin d'une approche autre que les rappels répétitifs. Une publicité accrue améliorerait la prise de conscience sur ce que représente la collection nationale et sur les bienfaits du dépôt légal.
- D'autres sources de financement et la formation de partenariats sont primordiales pour accroître les efforts de sensibilisation et de conservation. Les partenaires tels le ministère du Patrimoine canadien, le Fonds de la musique du Canada, le Trust pour l'audiovisuel du Canada, l'industrie de la musique canadienne et les Archives nationales ont prouvé qu'ils étaient irremplaçables.

Retombées pour les Canadiens

- Les Canadiens bénéficient d'une collection exhaustive de publications canadiennes élaborée en partenariat avec les parties intéressées, les bibliothèques, les collectionneurs et les donateurs. Les Canadiens ont accès à plus de 19,5 millions de publications.
- Les Canadiens incapables de lire les imprimés ont maintenant accès à 9 800 nouveaux titres dans des formats alternatifs dans le Catalogue collectif disponible par le biais d'AMICUS.
- Les Canadiens ont un meilleur accès à leur patrimoine musical à travers un nombre croissant d'enregistrements sonores dans la collection de la Bibliothèque nationale (voir le site Web « Gramophone Virtuel » à : <http://www2.nlc-bnc.ca/gramophone/src/home.htm>) et le site Web de la Division de la musique : <http://www.nlc-bnc.ca/6/28/index-f.html>).

RÉSULTAT STRATÉGIQUE 4 : METTRE EN ŒUVRE UNE INFRASTRUCTURE DE GESTION	
Résultats prévus (selon le RPP 2002-03)	Résultats obtenus (au 31 mars 2003)
Section A : Ressources humaines, 2002-03	
<i>On élabore et on met en œuvre une politique d'apprentissage continu.</i>	La Bibliothèque nationale va continuer à parrainer l'engagement principal du Gouvernement du Canada qui est d'offrir aux employés des occasions de recrutement, de développement d'habiletés et de l'acquisition continue du savoir. La Bibliothèque demeure un centre d'excellence dans la bibliothéconomie, la conservation, la gestion de l'information et les services aux clients. La politique de développement de la formation continue de la Bibliothèque nationale a été remise à plus tard ; lors de la création de la nouvelle institution, on verra à intégrer cette politique avec les orientations de Bibliothèque et Archives Canada.
<i>Recrutement et stratégies de succession.</i>	La Bibliothèque concentre ses stratégies de ressources humaines sur le recrutement, le maintien et l'acquisition continue du savoir dans le contexte de l'équité en emploi et des langues officielles afin de s'assurer que sa main d'œuvre reflète la diversité de la société canadienne. Afin d'appuyer cette vision, un nouveau Groupe de travail conjoint de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales sur la diversité et l'équité en emploi a été créé. Il se rapporte directement à l'Administrateur général de la Bibliothèque et à l'Archiviste national. Ses termes de référence ont été approuvés par le Conseil de direction de l'institution. En plus, un cadre supérieur est le champion de la diversité et de l'équité en emploi au sein de Bibliothèque et Archives Canada.

<i>Renouvellement des compétences du personnel de la Bibliothèque.</i>	La Bibliothèque nationale fait des efforts pour s'assurer que les employé(e)s peuvent développer adéquatement leurs compétences. À cette fin, un profil de compétences pour les bibliothécaires est actuellement examiné dans le contexte de la création de la nouvelle institution. Cette révision identifiera les compétences détenues en commun et les compétences qui sont uniques ou spécifiques aux spécialistes des deux institutions. Toutefois, étant donné la transformation actuelle, toute analyse doit aussi refléter les besoins de Bibliothèque et Archives Canada.
<i>On développe une stratégie pour répondre à la modernisation de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique.</i>	La participation de la Bibliothèque à différents comités interministériels visant la modernisation de la gestion des ressources humaines, de même que son rôle actif dans des différents sous-groupes de travail et dans des groupes d'études valent la peine d'être mentionnés. Par exemple, la Bibliothèque nationale participe activement au Réseau interministériel de la planification des ressources humaines et au Forum des chefs d'apprentissage. Ces groupes assument un rôle de leadership sur plusieurs questions qui affectent les ressources humaines, y compris la modernisation de la gestion des ressources humaines.
<i>Vérification de l'équité d'emploi.</i>	Originellement programmé pour avoir lieu en mai 2003, la vérification de l'équité en emploi de la Bibliothèque a été reportée par la Commission des droits de l'homme jusqu'en mai 2004.
<i>Nouveau programme d'orientation des employés.</i>	Un programme d'orientation des employés a été élaboré et il sera lancé sur le site Web une fois qu'il aura été révisé et qu'il reflètera les besoins de la nouvelle institution.
<i>Nouveau programme de reconnaissance des employés.</i>	Un programme de reconnaissance des employés a été lancé avec succès et il est en marche ; deux cadres supérieurs sont les champions de cette initiative. La Bibliothèque participe à de nombreux programmes de récompenses et de reconnaissance à l'échelle gouvernementale, tels les programmes des Prix des chefs de la fonction publique et des certificats de reconnaissance.

<i>Nouveau système d'évaluation du rendement du personnel.</i>	Un nouveau système d'évaluation du rendement du personnel a été élaboré afin de s'assurer que l'évaluation du rendement demeure un instrument efficace de développement et de satisfaction de carrière de même qu'un excellent outil de gestion. Le système fait partie intégrante de la réponse de la Bibliothèque à la modernisation de la gestion des ressources humaines.
Section B : Technologies de l'information, 2002-03	
<i>L'initiative « 'Open Archives », une initiative développée en partenariat avec le ministère du Patrimoine canadien pour réunir et intégrer les métadonnées sur l'information électronique.</i>	L'Initiative « Open Archives » (IOA) est un moyen de récolter des métadonnées au sujet des collections des archives, des bibliothèques, des musées et des universités qui participent au projet partout au Canada. Images Canada (dont la Bibliothèque nationale est l'hôte sur son site Web) utilise ces métadonnées pour fournir une passerelle aux images d'événements canadiens, de gens, d'endroits et de choses. Des discussions se poursuivent avec le Ministère du Patrimoine canadien pour des utilisations ultérieures de IOA.
<i>Commencer à développer une infrastructure technique pour afficher et manipuler l'information dans des ensembles de caractères syllabiques non-romains tels que ceux utilisés dans les langues autochtones.</i>	Affichage et manipulation de caractères syllabiques non-romains UNICODE est une norme d'encodage de caractères à l'échelle mondiale capable d'encoder tous les caractères connus. La Bibliothèque a débuté l'emploi d'UNICODE en installant un nouveau système de gestion de base de données relationnel (SGBDR) pour ses applications Web. Le résultat est que les applications Web peuvent être utilisées et afficher des ensembles de caractères syllabiques non-romains. Un exemple d'une telle application est le <i>Lexique naskapi</i>, une publication trilingue avec des traductions en français, en anglais et en naskapi (un dialecte Cree, l'un des plus gros groupes linguistiques autochtones). UNICODE affiche avec succès les caractères syllabiques naskapi (Voir : http://www.nlc-bnc.ca/naskapi).

<i>Aller de l'avant avec un Système de gestion de publications électroniques.</i>	Il n'y a pas eu de démarche significative concernant un Système de gestion de publications électroniques (SGPE), bien que l'on prévoit que la même technologie de l'information « composantes de base » sera utilisée pour l'entreposage et la gestion des objets numériques, des publications électroniques, des documents informatique et du contenu Web. La Bibliothèque étudie toutefois, des parties du Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI) pour un SGPE. Elle a également contacté d'autres institutions nationales comme la Bibliothèque nationale de l'Australie, afin d'échanger de l'information sur la gestion du contenu numérique.
<i>Augmenter la largeur de la bande pour appuyer l'accès à l'Internet afin de répondre à l'accroissement de la demande pour les services et les applications basées sur le Web.</i>	La bande passante de l'Internet de l'un des liens de Bibliothèque et Archives Canada à l'Internet a été augmentée de 3 à 5 mégaoctets par seconde. Ce qui a eu comme résultat que l'on peut accéder beaucoup plus rapidement aux images, au son et aux vidéos, par l'Internet.
<i>La consolidation des services des technologies de l'information pour appuyer la Bibliothèque nationale et les Archives nationales se poursuit.</i>	Les Services des technologies de l'information desservent maintenant la Bibliothèque nationale et les Archives nationales. La consolidation est complète, même si une certaine restructuration interne se poursuit, tout particulièrement, au moment où Bibliothèque et Archives Canada prend forme.

Résumé des résultats prévus (indiqués dans le RPP 2002-03)

Section A : Ressources humaines

- Une politique de formation continue est élaborée et mise en œuvre.
- Stratégie de recrutement et de succession.
- Renouvellement des compétences du personnel de la Bibliothèque.
- Stratégie pour répondre à l'initiative de la modernisation de la gestion des ressources humaines dans la Fonction publique.
- Vérification de l'équité d'emploi.
- Nouveau programme d'orientation des employés.
- Nouveau programme de reconnaissance des employés.
- Nouveau système d'évaluation du rendement du personnel.

Section B : Technologies de l'information

- L'Initiative « Open Archives », élaborée en partenariat avec le Ministère du Patrimoine canadien, récolte et intègre les métadonnées sur l'information numérique.
- Commencer à développer l'infrastructure technique pour afficher et manipuler l'information avec des ensembles de caractères syllabiques non-romains comme ceux utilisés dans les langues autochtones.
- Aller de l'avant avec un Système de gestion de publications électroniques.
- Accroître la largeur de la bande afin de supporter l'accès à l'Internet pour faire face à la demande croissante des services et des applications basées sur le Web.
- Intégration des Services des technologies de l'information pour appuyer la Bibliothèque nationale et les Archives nationales.

Résumé des résultats obtenus (au 31 mars 2003)

Section A : Ressources humaines

- Le rôle de leadership de la Bibliothèque nationale dans la gestion des connaissances repose largement sur le développement continu des habiletés de ses employés et l'efficacité de ses initiatives de recrutement.
- La Bibliothèque nationale est respectueuse de la diversité culturelle canadienne et cherche à refléter cette réalité à travers une main d'œuvre représentative. La Bibliothèque développe également des services et des collections multiculturelles/multilingues, de même que des collections et des services autochtones.
- La Bibliothèque a mis en œuvre une série de mesures afin de gérer ses ressources humaines plus efficacement. Compte tenu du fait que Bibliothèque et Archives Canada (BAC) a pour objectif de devenir un leader mondial parmi les institutions du savoir et de la conservation, BAC continuera ce projet.

Section B: Technologies de l'information

- La bande passante Internet de Bibliothèque et Archives Canada été augmentée de 3 à 5 mégaoctets par seconde. Il en résulte un accès plus rapide aux ressources de l'information par le biais de l'Internet. Une mise à jour ultérieure de la bande passante sera nécessaire en 2003-04.
- Des métadonnées améliorées fournissent un meilleur accès à différentes ressources électroniques. L'Initiative « Open Archives » permet la collecte et l'intégration de métadonnées sur l'information électronique. L'accroissement des partenariats avec d'autres institutions augmente la visibilité de la Bibliothèque.
- Une infrastructure technique améliorée utilisant UNICODE pour afficher et manipuler l'information avec des ensembles de caractères syllabiques non-romains tels que ceux utilisés dans les langues autochtones, permet un plus large accès aux collections de la Bibliothèque.

Leçons retenues

Section A : Ressources humaines

- La place de choix de la Bibliothèque nationale dans les sciences de la Bibliothéconomie dépend de son personnel. Une stratégie des ressources humaines ancrée dans la vision de la nouvelle institution est de première nécessité pour accomplir la mission de la Bibliothèque.
- La modernisation de la gestion des ressources humaines est un effort à long terme exigeant des changements culturels, de même que l'amélioration des outils législatifs, réglementaires et de gestion.
- La gestion des ressources humaines est un élément important de l'ordre du jour de la gestion de la nouvelle institution (voir Section 4.3 C, Résultats horizontaux, Gestion moderne).

Section B : Technologies de l'information

- La bande passante d'Internet et d'autres infrastructures des technologies de l'information doivent être continuellement mises à jour pour faire face à l'accroissement de la demande.
- Un Système de gestion des publications électroniques (SGPE) sera une pièce importante de l'Architecture de la stratégie du contenu pour l'entreposage et la gestion des objets numériques, des publications électroniques, des enregistrements électroniques et le contenu du Web dans la nouvelle institution, Bibliothèque et Archives Canada.
- Il faut habituellement plus de temps et de ressources que prévus pour réaliser les résultats souhaités. On doit porter plus d'attention à la précision de la planification et des coûts.

Retombées pour les Canadiens

Section A : Ressources humaines

- Les employés qualifiés de la Bibliothèque fournissent aux Canadiens et au public du monde entier, des services meilleurs et plus rapides. Les initiatives innovatrices de recrutement et de développement de carrière font de la Bibliothèque nationale une institution de pointe dans une société du savoir.
- La Bibliothèque nationale cherche à refléter la diversité de la culture canadienne à travers une main d'œuvre et des services représentatifs qui répondent aux besoins de l'information d'une population diverse.

Section B : Technologies de l'information

- L'accroissement de la bande passante d'Internet permet aux Canadiens un accès plus rapide aux riches ressources d'information de la Bibliothèque (incluant le catalogue national canadien AMICUS et l'information sur la généalogie). À cause de la demande croissante pour les ressources d'information de la Bibliothèque, une autre mise à jour de la largeur de la bande sera nécessaire en 2003-04.
- Même si les améliorations dans le domaine des métadonnées ne sont pas visibles ou tout de suite comprises par les utilisateurs, le rôle de leadership de la Bibliothèque dans le développement des métadonnées profite aux Canadiens en leur permettant une meilleure information au sujet des fonds documentaires et un repérage plus rapide. Un exemple de cela est « Images Canada », une passerelle réalisée en collaboration avec plusieurs partenaires (<http://www.imagescanada.ca/index-f.html>) et qui présente des images d'événements, de gens, d'endroits et de choses du Canada.
- Le développement d'une infrastructure technique pour afficher et manipuler l'information en caractères syllabiques non-romains permet un plus grand accès aux collections de la Bibliothèque. La mise en application d'UNICODE a permis l'affichage, sur le Web de la Bibliothèque, du *Lexique naskapi*, une publication trilingue rendant possible la traduction de termes en français, en anglais et en naskapi (voir : <http://www.nlc-bnc.ca/nakapi>).

- L'intégration des ressources et des services électroniques de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales ainsi que des engins de recherche plus puissants, tout ceci par l'intermédiaire d'un seul point d'accès, procureront aux utilisateurs un accès amélioré et plus rapide à une vaste variété de ressources documentaires.

4.3 : Rendement par secteur d'activités

Cette section fournit des informations sur les résultats clés du rendement et sur les ressources dépensées pour chaque secteur d'activités, selon des indicateurs prévus du rendement. Les indicateurs statistiques clés sont présentés pour les trois dernières années. En autant que c'est possible, on explique les écarts autres que la croissance normale. La source de ces indicateurs est le Rapport statistique annuel de la Bibliothèque nationale. En plus de ces indicateurs quantitatifs, la Bibliothèque possède également une variété d'autres méthodes pour évaluer la qualité de ses services, ainsi que la condition et l'étendue de ses collections, y compris des enquêtes, des petits groupes de consultation, des études, des consultations et des tests.

Les gestionnaires utilisent des mesures quantitatives et qualitatives pour améliorer les services et les collections ainsi que pour prouver le bien-fondé de la position de la Bibliothèque dans des documents comme les soumissions du Conseil du Trésor, les Mémoires au Cabinet, les évaluations ministérielles, les plans directeurs et stratégiques, les politiques ainsi que les réponses à différentes demandes d'information.

On a fourni un tableau de concordance entre les secteurs d'activités et les résultats stratégiques à la Section 4.1.

Secteur d'activités 1 : Les collections Canadiana et les services d'accès

Dépenses prévues	20 951 800 \$
Total des autorisations	22 749 183 \$
Dépenses réelles en 2002-2003	21 709 553 \$

Les dépenses prévues indiquent le plan de l'Agence au début de l'année fiscale 2002/03.

Le *total des autorisations* comprend toute dépense additionnelle approuvée par le Parlement au cours de l'année, afin de refléter les changements de priorités et les événements imprévus.

Les **dépenses réelles** sont le total définitif des fonds utilisés, y compris les dépenses provenant du produit de la disposition des biens de la Couronne. Pour des détails additionnels, voir les tableaux financiers 1 et 2 (dans la Partie 5).

Tableau 4.3.1 Résultats en matière de rendement -- Indicateurs statistiques clés

	Réalisations 2000-01	Réalisations 2001-02	Réalisations 2002-03
<i>Acquisitions de Canadiana</i> ¹			
o Nouveaux titres acquis	55 719	56 783	56 347
o Publications canadiennes en série présentement reçues	33 974	34 570	35 000
Articles de collection désacidifiés ²	44 276	28 500	2 176
Notices bibliographiques créées	65 260	61 534	66 464
Notices d'autorité créées	18 235	15 978	16 125
Réponses aux demandes de documentation	24 380	21 748	27 518
Articles ayant circulé	198 515	192 368	183 848

Définition de SCOCA : Contrôle de collections, OPAC, Circulation et Acquisitions :

- Le module de **contrôle de collections** permet au personnel des services bibliographiques d'acquisitions de gérer les exemplaires de collection de la Bibliothèque, soit plus de 200 000 exemplaires imprimés et électroniques pour plus de 37 000 titres de collections actifs manipulés annuellement.
- Le **module OPAC** permet aux clients sur place, dans le secteur de la documentation, de consulter la base de données AMICUS à l'aide du Web.
- Le **module de circulation** permet au personnel de la circulation de gérer les demandes d'emprunt et de réservation d'items au sein de la Bibliothèque, y compris les prêts entre bibliothèques et la circulation sur place.
- Le **module des acquisitions** permet au personnel des services bibliographiques et des acquisitions de choisir et d'organiser le matériel de tous formats, manuscrits et électroniques, de dépôt légal, d'achats, de cadeaux, d'échanges et d'autres arrangements spéciaux.
- Le **module services aux clients** permet au personnel de gérer l'information au sujet des clients et des fournisseurs de la Bibliothèque.

1. Comprend à la fois : a) les publications canadiennes et b) les travaux publiés à l'extérieur du Canada, écrits par des auteurs canadiens ou sur des sujets canadiens. Ce chiffre est tiré de la base de données SCOCA et ne comprend pas la vérification manuelle systématique lorsque SCOCA n'est pas disponible.

2. La désacidification de masse traite les matériaux imprimés sur papier acide afin d'en neutraliser le contenu acide pour s'assurer qu'ils ne se détériorent pas avec le temps et qu'ils ne deviennent pas illisibles pour les générations futures de Canadiens. La désacidification interne a cessé ses opérations à l'été 2002 (voir les raisons dans la section 4.2, Résultat stratégique 1, Conservation). Le service sera réalisé, à l'extérieur, par un entrepreneur à contrat.

Tableau 4.3.2 Résultats en matière de rendement -- Objectifs quant aux normes de service

<i>Norme de service</i>	<i>Objectif</i>	<i>Résultats 2001- 2002</i>	<i>Résultats 2002- 2003</i>
Bibliographie nationale			
Dans les dix jours suivant leur réception à la Bibliothèque nationale, on ajoutera à la base des données les notices des publications traitées dans le cadre du Programme de catalogage avant publication ainsi que des publications du gouvernement fédéral mises à la disposition des bibliothèques participant au Programme des Services de dépôt du gouvernement fédéral (PSD). (Les publications dans ces deux catégories représentent approximativement 20% du nombre total de publications répertoriées annuellement dans la bibliographie nationale <i>Canadiana</i> .)	100%	90% ³	86.4% ⁴
Soutien à la recherche			
On répondra aux demandes d'information de références simples et précises dans les deux jours ouvrables.	100%	99%	98.8%
On répondra dans un délai de cinq à dix jours ouvrables, aux demandes d'information exigeant des analyses et des recherches approfondies.	100%	95%	93.5%
La Bibliothèque livrera aux clients, la documentation demandée : - dans un délai d'une heure suivant la réception de la demande, pour le matériel situé dans l'édifice principal; - dans un délai de 24 heures, pour le matériel entreposé à l'extérieur du site; - le jour même, pour les demandes de reproduction des documents des collections.	100%	100%	100%

3. Même si le temps d'exécution a été le meilleur réalisé depuis l'implantation de la norme de service établie en 1995, la Bibliothèque poursuit ses efforts visant à améliorer le rendement pour cette catégorie de documents.

4. L'écart est dû à la vérification et à l'implantation des nouveaux modules du logiciel SCOCA.

Secteur d'activités 2: Réseau de bibliothèque

Dépenses prévues	13 034 000 \$
Total des autorisations	16 315 048 \$
Dépenses réelles en 2002-2003	17 391 152 \$

Les dépenses prévues présentent le plan de l'Agence au début de l'année fiscale 2002/03.

Le *Total des autorisations* inclut toute dépense additionnelle approuvée par le Parlement au cours de l'année, dans le but de refléter les changements de priorités et les événements imprévus.

Les **dépenses réelles** sont le total définitif des fonds utilisés, incluant les dépenses provenant du produit de la disposition des biens de la Couronne. Pour des détails additionnels, voir les tableaux financiers 1 et 2, dans la Partie 5.

Tableau 4.3.3 Résultats du rendement -- Indicateurs statistiques clés

	Réalisations 2000-01	Réalisations 2001-02	Réalisations 2002-03
Notices ajoutées à la base de données AMICUS	1 600 000	1 960 000	1 331 000
Heures d'utilisation d'AMICUS en ligne (voir note ci-dessous)	266 546	258 865 ⁵	371 701
Nombre de transactions d'AMICUS sur le Web (voir note)	1 611 000	5 602 000	7 092 780 ⁶
Réponses aux demandes de prêts entre bibliothèques	152 271	136 285	139 266
Publications redistribuées par l'entremise du Centre canadien d'échange de livres	313 942	316 600	242 072
Note : AMICUS en ligne et AMICUS sur le Web sont deux façons différentes d'utiliser AMICUS. Certains utilisateurs, pratiquement toutes les bibliothèques, utilisent AMICUS en ligne en établissant simplement une connexion en ligne avec AMICUS. D'autres, pratiquement tout le public, se servent d'AMICUS en faisant une recherche dans AMICUS sur le Web et ils reçoivent une réponse (une « demande d'information » ou une « transaction »). Les deux mesures sont nécessaires pour décrire l'utilisation complète d'AMICUS.			

5. La diminution des heures en ligne d'AMICUS en 2001-02 est due au succès du service d' "AMICUS sur le Web" qui fournit un accès direct et gratuit à AMICUS.

6 Cette augmentation de 28,63% démontre la popularité croissante du service. Une partie de la raison de cette augmentation est les sessions de sensibilisation gratuites au sujet des services de Bibliothèque et Archives Canada fournis à travers le Canada, aux professeurs, aux étudiants, aux chercheurs et au public en général.

Table 4.3.4 Résultats en matière de rendement -- Objectifs des normes de service

<i>Norme de service</i>	<i>Objectif</i>	<i>Résultats 2001-02</i>	<i>Résultats 2002-03</i>
<i>Services de base de données</i>			
Le service de base de données de la Bibliothèque nationale AMICUS sera disponible 98% du temps durant les heures de service déterminées.	98%	99%	99%
Le temps d'interruption au cours d'une année ne dépassera pas 3 600 minutes	3 600	4 741 ⁷	7 843 ⁸
Il n'y aura pas de période d'interruption continue qui durera plus de 24 heures (= 1 440 minutes)	1 440	509	2 245 ⁹
<i>Partage des ressources</i>			
Les réponses aux demandes simples de prêts entre bibliothèques (PEB) seront apportées dans un délai de deux à quatre jours ouvrables suivant la réception de la demande.	100%	75%	78,7%
Les réponses à une demande de recherche en profondeur de PEB seront données à l'intérieur d'un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande.	100%	85%	94,7%

⁷ Les limites de l'objectif d'interruption du système ont été dépassées à cause de problèmes persistants avec le logiciel de base de données et le logiciel du système de gestion de bandes qui prévoyait le temps de restauration périodique de la base de données AMICUS. La disponibilité des systèmes, toutefois, a dépassé la norme de service de 98% malgré ce niveau d'interruption non planifié.

⁸ Un bris d'une composante du réseau de stockage est dû à une composante défectueuse fournie par le manufacturier.

⁹ Même explication que pour la note 8. La Bibliothèque essaie de trouver l'origine de ce problème complexe.

Secteur d'activités 3 : Administration de la Bibliothèque et de ses directions générales

Dépenses prévues	5 955 100 \$
Total des autorisations	6 904 942 \$
Dépenses réelles en 2002-2003	6 184 123 \$

Les dépenses prévues montrent le plan de l'Agence au début de l'année fiscale 2002/03.

Le total des autorisations inclut toute dépense additionnelle approuvée par le Parlement au cours de l'année, dans le but de refléter les changements de priorités et les événements imprévus.

Les **dépenses réelles** sont le total définitif des fonds utilisés, incluant les dépenses provenant du produit de la disposition des biens de la Couronne. Pour des détails additionnels, voir les tableaux financiers 1 et 2, dans la Partie 5.

Résultats horizontaux

A : Gouvernement en direct

La Bibliothèque nationale a créé un Groupe de travail Gouvernement en direct (GeD) en l'an 2000. Ce groupe a poursuivi son travail en 2002-03 et il a réalisé ses objectifs prévus en 2002-03. L'objectif d'ensemble à long terme est de rendre tous les programmes et services disponibles électroniquement aux Canadiens en 2005.

Au cours de 2002-03, les membres du Groupe de travail ont participé à de nombreuses activités associées à la transformation en vue de créer Bibliothèque et Archives Canada.

Cette section fournit les résultats détaillés concernant la contribution du Groupe de travail GeD au Résultat stratégique 2 : Libre accès pour tous les Canadiens aux connaissances sur le Canada et livraison de la collection nationale aux Canadiens et au monde entier.

Service des nouveaux livres

La Bibliothèque travaille en étroite collaboration avec les éditeurs afin d'aider les Canadiens à trouver rapidement et facilement de nouveaux livres. Le Service de nouveaux livres (<http://www.nlc-bnc.ca/newbooks/>) permet maintenant aux éditeurs de soumettre l'information à la Bibliothèque au moyen de l'Internet. Le formulaire de catalogage avant publication contient l'information bibliographique ainsi que des images de la page couverture, la table des matières, des échantillons de textes et des comptes rendus critiques de publications. L'affichage de l'information bibliographique, l'information sur l'éditeur, le bon de commande et la page « Nouveau ce mois-ci » ont été améliorés.

Accès amélioré de l'information à l'aide des métadonnées

Le personnel du Groupe de travail GeD continue de participer au Groupe de travail interministériel de métadonnées, sous la présidence du Secrétariat du Conseil du Trésor. En mars 2003, le sous-groupe d'apprentissage en ligne recommandait l'adoption de la norme « IEEE-LOM» (Institut des ingénieurs électriciens et électroniciens – Objet d'apprentissage sur les métadonnées) ⁽¹⁰⁾. La recommandation émane d'une étude des normes sur les métadonnées financée par huit ministères gouvernementaux, y compris Bibliothèque et Archives Canada, durant l'été 2002. La nouvelle norme facilitera la recherche et le repérage de matériel éducatif en ligne et de didacticiels dans le domaine du Gouvernement du Canada.

La première phase du projet des descriptions pour les éléments des métadonnées dans les pages Web des collections de la Bibliothèque a été complétée et un ensemble d'éléments de métadonnées a été élaboré et mis en œuvre pour les ressources Web de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales.

¹⁰ IEEE : La IEEE est une association à but non lucratif de professionnels techniques qui comprend plus de 380 000 membres dans 150 pays. La IEEE est une autorité de pointe dans les domaines techniques allant du génie informatique, de la technologie biomédicale et des télécommunications, à la puissance électrique, au domaine aérospatial et au domaine de biens électroniques pour le grand public entre autres.

IEEE-LOM : Le Comité des normes de technologie de l'apprentissage de la IEEE (« Learning Technology Standards Committee », LTSC) a fourni, depuis 1997, le développement et l'entretien de la norme des métadonnées de l'objet d'apprentissage « (Learning Object Metadata Standard », LOM). Plus récemment, le LTSC a complété la norme accréditée connue sous le nom de norme du modèle de données LOM 1484.12.1.

Sous le leadership du Conseil des bibliothèques fédérales et du Groupe de travail GeD, une équipe interministérielle et multidisciplinaire a créé les lignes directrices d'implantation des éléments de métadonnées d'après la norme de normalisation des sites Internet (NSI) du gouvernement fédéral. Le Conseil a publié, sur son site Web *le Guide de mise en place des métadonnées pour les ressources Web du gouvernement du Canada* (<http://www.nlc-bnc.ca/cfl-cbgf/s37-4016-f.html>). Il a maintenant été révisé, à la lumière des leçons apprises, et contribue de manière significative, à l'accès amélioré à l'information gouvernementale.

Thésaurus et Vocabulaires contrôlés

Un autre outil qui facilite l'accès à l'information, le site Web du thésaurus et des vocabulaires canadiens contrôlés (<http://www.nlc-bnc.ca/8/4/r4-280-f.html>) continue d'être très populaire. Une nouvelle page « Questions fréquemment demandées » a été lancée en août 2002. La Bibliothèque, en tant que Registraire officiel des vocabulaires normalisés utilisés au gouvernement fédéral (TBITS 39.2: Norme de vocabulaire contrôlé) a implanté la première phase du registre de vocabulaire contrôlé (automatisation des soumissions - <http://www.nlc-bnc.ca/8/4/r4-300-f.php> - en janvier 2003. Le registre comprend maintenant, les listes de termes de tous les éléments de métadonnées du Gouvernement du Canada là où le contrôle est nécessaire (terminologie reliée à la couverture géographique, le genre, l'audience et le format). L'automatisation de la mise à jour des pages est en développement.

Projet pilote de la technologie sans fil

Le Groupe de travail GeD a débuté un projet pilote de recherche sur un accès accru à l'information par le biais de l'utilisation de moyens technologiques sans fil. Il étudie les problèmes et les coûts associés aux services sans fil et un personnel expert a examiné l'utilisation de cette technologie. Une enquête a recueilli une rétroaction auprès des utilisateurs de moyens technologiques sans fil à propos de la pertinence et de l'utilité de la technologie sans fil au sein de la Bibliothèque. Les résultats de l'enquête sont actuellement analysés.

Projets réalisés en collaboration

* **Service de localisateur des publications fédérales**

Grâce à un partenariat entre le Programme des Services de dépôt de Communication Canada et la Bibliothèque nationale, le Service de localisateur des publications fédérales (<http://www.nlc-bnc.ca/7/5>) fournit maintenant l'accès :

- aux notices bibliographiques des publications du gouvernement fédéral canadien dans la collection et le catalogue AMICUS de la Bibliothèque nationale;
- à des renseignements sur les sigles des bibliothèques canadiennes contenus dans le catalogue collectif ; et
- aux publications électroniques du gouvernement fédéral canadien.

* **Permanence des publications du gouvernement fédéral**

En collaboration avec le Programme des Services de dépôt de Communication Canada, la Bibliothèque a mené une étude en 2002, sur la permanence des publications du gouvernement fédéral. Le rapport final de l'étude est maintenant en ligne (<http://www.nlc-bnc.ca/8/4/r4-500-f.html>). Le Groupe de travail interministériel de métadonnées GeD a créé un sous-groupe pour étudier les problèmes de permanence liés aux données électroniques. Les termes de référence du sous-groupe sont fondés sur les recommandations provenant du rapport final.

* **Gestion des publications du gouvernement fédéral**

La Bibliothèque a contribué de façon significative à la politique révisée sur la Gestion de l'information gouvernementale (GIG) qui est entrée en vigueur en mai 2003. En juillet 2002, la Bibliothèque, par le biais de Conseils et Vérification Canada, a fait un sondage auprès des ministères fédéraux et des agences en ce qui a trait à l'organisation et à l'accessibilité des publications fédérales. Le sondage a été envoyé aux bibliothécaires de tous les ministères et agences concernés en mars et avril 2002. (Les résultats sont affichés à : <http://www.nlc-bnc.ca/8/4/r4-400-f.html>).

* **Référence Virtuelle Canada**

Le site Web de Référence Virtuelle Canada (RVC) (<http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/index-f.html>) a débuté en août 2002 et il a été lancé avec succès durant la super conférence de l'Association des bibliothèques de l'Ontario, à Toronto, le 30 janvier 2003. Au 31 mars 2003, RVC avait plus de 160 membres représentant neuf provinces et un territoire. Le site fournit des nouvelles et des événements au sujet de RVC, des informations contextuelles, des ressources et de l'information sur la manière dont les institutions peuvent se joindre au réseau.

Il faut aussi noter qu'en août 2002, suite à une recommandation du Forum canadien de référence virtuelle de mai 2002, la Bibliothèque a lancé REFCAN-L, un groupe de discussion en ligne destiné aux praticiens et aux fournisseurs de l'information intéressés aux services de référence au Canada.

En ce qui concerne le portail électronique du ministère du Patrimoine canadien, les interfaces pour le service de référence, pour les adultes et la jeunesse, par courrier électronique, ont été complétées au début de 2002. La Bibliothèque expérimente aussi un service virtuel de dialogue en ligne (« chat service » en anglais) qui fonctionnera avec une composante de service de référence électronique au sein du portail du Patrimoine canadien. On a donné un contrat à spécialiste de services de dialogue en ligne pour qu'il fournisse un logiciel stable avec une interface bilingue.

La Bibliothèque nationale a co-commandité un Symposium au sujet de la recherche de référence numérique (voir <http://quartz.syr.edu/symposium/Default.htm>), avec l'Information Institute of Syracuse (Université de Syracuse), l'Association des bibliothèques de la recherche et des collèges (ABRC), QuestionPoint (Online Computer Library Center, OCLC) et la Harvard Graduate School of Education. Ce symposium a eu lieu du 1^{er} au 3 août 2002 à l'Université de Harvard et des chercheurs du Canada, des U.S.A. et des éducateurs travaillant dans les domaines de la référence numérique, des sciences de l'information et des bibliothèques numériques y ont assisté..

Bibliothèque et Archives Canada continue de participer à l'Organisation nationale des normes de l'information (NISO), au Comité AZ des normes pour les Services de référence en réseau. Un document d'ébauche, *Protocole de transaction Questions/Réponses (PTQR) — Cas d'utilisation — Première ébauche de travail*, a été mis en circulation en vue d'une révision publique. Le travail se poursuit par un document de modèle fonctionnel, un schéma XML et un modèle de protocole et de description de services. Le RVC s'attend à être l'un des premiers à mettre le protocole en place.

Le personnel des Archives nationales a aidé à identifier les liens entre le RVC et le Centre de généalogie canadien. Le RVC a fait une vigoureuse promotion du service à l'intérieur et à l'extérieur du Canada. Le RVC continue de recevoir l'appui du Ministère du Patrimoine canadien, du Programme des Services de dépôt de Communication Canada et du Groupe de travail GeD de la Bibliothèque.

Retombées pour les Canadiens

RVC fournit des ressources et un service de références électroniques reconnus mondialement, qui reflètent l'expérience canadienne, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, dans les deux langues officielles. Avec RVC, 30 millions de Canadiens peuvent désormais avoir un meilleur accès à l'information dont ils ont besoin. Et les produits et services de la Bibliothèque nationale sont plus visibles.

RVC représente un nouveau niveau de sophistication technologique pour la Bibliothèque et les Archives. Un consultant spécialiste en programmation informatique partage maintenant ses connaissances au sein de Bibliothèque et Archives Canada. Le codage SSL qui protège la vie privée du client, peut également s'étendre à d'autres services. On explore actuellement l'incorporation des composantes du commerce électronique au RVC et à d'autres services.

Cette utilisation innovatrice d'une nouvelle technologie améliorera la prestation de services de référence aux Canadiens.

B : Programme de culture canadienne en ligne: Groupe de travail de la Bibliothèque numérique du Canada

Profil de l'initiative

Le Groupe de travail de la Bibliothèque numérique du Canada a reçu un financement de 2,5 millions de dollars par année, pour une période de 2000-01 à 2002-03 grâce à un programme géré par le Ministère du Patrimoine canadien (le Programme de la culture canadienne en ligne).

En 2002-03, la Bibliothèque numérique du Canada a produit une grande quantité de collections numériques, de sites éducatifs et d'expositions pour le site Web de la Bibliothèque nationale, portant sur trois thèmes principalement : l'histoire, la musique et la littérature canadiennes. Elle poursuivra le développement et la présentation de contenu canadien additionnel en ligne, incluant des outils de référence et éducatifs, des stratégies d'enseignement, des plans de leçons et d'activités pour les étudiant(e)s.

Le but général de la Bibliothèque numérique du Canada est de procurer davantage de soutien aux activités d'apprentissage des enfants, des jeunes, du public général et des chercheurs. Le programme de la Bibliothèque numérique du Canada continue à fournir une information qui fait autorité et qui est présenté avec une grande variété de médias. À long terme, ce programme créera une bibliothèque numérique durable et sur une vaste échelle qui reflétera les événements, les gens, les endroits et les thèmes canadiens. Dans le futur, le nouvel organisme, Bibliothèque et Archives Canada, développera un volet consacré aux archives. (Des produits spécifiques de la Bibliothèque numérique du Canada sont indiqués dans la partie « Résultat stratégique 2, dans la section 4.2).

Rôles, responsabilités et structures de gouvernance

Le Groupe de travail de la Bibliothèque numérique fait rapport au Directeur général, Services des technologies de l'information. Ses rôles et responsabilités sont de produire et de rendre disponible, par l'entremise du site Web de la Bibliothèque nationale, le contenu canadien en ligne, en utilisant les collections de la Bibliothèque nationale, d'autres collections et contenus provenant de différents partenaires.

Partenaires d'Images Canada

- Sous la responsabilité de la Bibliothèque nationale du Canada
- *Toronto Public Library, Centre d'information des sciences de la terre de NRCan, Glenbow Library and Archives, City of Calgary Archives, University of Toronto Libraries, Simon Fraser University, Nova Scotia Museums, Musée de l'aviation du Canada, University of New Brunswick Libraries, Halton Images, Musée des sciences et de la technologie du Canada, Simon Fraser University Library, Sir Alexander Galt Museum & Archives*

Les partenaires contribuent au contenu et orientent le développement du site Web d'Images Canada par l'entremise d'un Comité directeur.

Base de données canadiennes PIKA pour enfants

- Sous la responsabilité de la Bibliothèque nationale du Canada
- Communication Jeunesse et le Centre canadien de livres pour enfants

Les partenaires fournissent l'orientation pour le développement du contenu et des applications.

Les catalogues canadiens de commandes postales

- Sous la responsabilité de la Bibliothèque nationale du Canada
- Musée canadien de la civilisation (Musée canadien de la poste), *City of Toronto Archives*

Les partenaires fournissent l'orientation pour le développement du contenu et des applications.

Lexique naskapi

- Sous la responsabilité de la Bibliothèque nationale du Canada
- *Naskapi Development Corporation*

Les partenaires fournissent l'orientation pour le développement du contenu et des applications.

Annuaire canadiens

- Sous la responsabilité de la Bibliothèque nationale du Canada
- Institut canadien de micro-reproductions historiques

Les partenaires fournissent l'orientation pour le développement du contenu et des applications.

Bibliothèque numérique du Canada

Programme clé, ressources et résultats		
Programme-clé	Indicateurs de mesures	Résultats
Programme de culture en ligne (Ministère du Patrimoine canadien)	Bibliothèque nationale du Canada Le produit principal de la Bibliothèque numérique du Canada est constitué des collections numériques et des produits électroniques. On s'attend à ce que les productions aient les impacts suivants : • sensibilisation accrue de la part du public pour la Bibliothèque et ses collections ; • utilisation des collections à des fins éducatives et de loisirs ; • accès facilité à des ressources uniques en les rendant disponibles électroniquement.	Images Canada a rendu accessibles plus de 200 000 images de gens, d'endroits et de choses. PIKA a permis l'accessibilité à plus de 35 000 critiques de livres d'enfants. Le projet de catalogues canadiens de commandes postales donnera accès à 7 500 pages de catalogues de commandes postales d'articles des 19^e et 20^e siècles. Le lexique naskapi est un dictionnaire de plus de 10 000 mots et il est accessible sur le Web. Le projet des répertoires canadiens permettra d'accéder à 7 500 pages d'annuaires urbains antérieurs à 1900. On a démontré une plus grande activité pour les données de fichier journal (accroissement des visites de 51 pour cent par rapport à l'année précédente). De même, la Bibliothèque numérique complète périodiquement cette information à l'aide des enquêtes auprès des clients, de groupes de discussion et des consultations. Les résultats des consultations et d'autres mécanismes de rétroaction influencent considérablement le programme.

C : Gestion moderne

Tel que souligné auparavant, la Bibliothèque nationale et les Archives nationales ont entrepris une transformation complète afin de créer un seul organisme de pointe, Bibliothèque et Archives Canada, répondant aux besoins des Canadiens. Dès le début, il a été décidé que la gestion moderne serait intégrée dans tous les processus menant à l'orientation et à la mise sur pied du nouvel organisme. Ainsi, cette nouvelle initiative gouvernementale est à la fine pointe de l'ordre du jour de la gestion de la nouvelle institution.

Un plan a été mis en place pour la période de 2003–04 à 2004–05. Cette section décrit les résultats obtenus au 31 mars 2003 pour les six résultats visés suivants :

- Résultat visé 1 : Leadership stratégique
- Résultat visé 2 : Gens motivés
- Résultat visé 3 : Administration rigoureuse
- Résultat visé 4 : Imputabilité limpide
- Résultat visé 5 : Information intégrée au sujet du rendement
- Résultat visé 6 : Gestion du risque

Résultat visé 1 : Leadership stratégique

A : On a développé et communiqué un cadre stratégique pour la création d'une nouvelle institution culturelle et du savoir.

On a mis en place une structure de gouvernance afin d'appuyer la transformation : 24 groupes de travail et sous-groupes ont été créés pour réviser en profondeur toutes les activités de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales. Tous les groupes de travail vont inclure les principes de gestion moderne dans leurs recommandations pour l'avenir (Juin 2003). En ce qui concerne l'application des principes, le Bureau de la gestion moderne examinera toutes les propositions (été 2003). Un Conseil de direction a été mis en place en tant qu'instance décisionnelle stratégique et opérationnelle. Des lignes directrices sont mises en place afin d'assurer une prise de décision efficace, opportune et bien informée.

Un nouveau Forum des gestionnaires est en opération depuis février 2003.

B : Le processus de planification est raffiné

Le Conseil de direction a défini un nouveau processus de planification aligné sur la vision de la nouvelle institution et fondé sur la transparence du processus décisionnel, la ré-affectation des ressources aux priorités stratégiques et l'intégration de la planification financière et des ressources humaines (mars 2003).

Un processus a commencé à redéfinir les priorités stratégiques à long terme. Un fonds de réserve/prévoyance (5 pour cent des budgets de base) est mis de côté pour être ré-affecté vers les nouvelles priorités stratégiques.

C : On développe et l'on crée des partenariats

Les partenaires et les clients ont été consultés sur la nouvelle législation au moment de la rédaction du projet de loi C-36. Des séances d'information technique ont été données aux archives, aux bibliothèques et à l'industrie de l'audiovisuel. Le nouveau projet de Loi a été expliqué à toutes les parties intéressées et elles ont été invitées à participer à des consultations ultérieures. Des consultations ont aussi eu lieu au sujet des services destinés aux peuples autochtones. Des consultations sont en marche également, relativement aux services destinés aux communautés culturelles.

On a créé des groupes de travail pour réviser les approches de partenariat et faire des recommandations. La Division des services aux chercheurs (des Archives nationales) planifie d'identifier les partenaires potentiels et de les impliquer dans les futurs projets et services.

La Bibliothèque nationale a planifié toutes les activités du Forum international sur la littérature pour la jeunesse qui s'est tenu en juin 2003. Les leçons tirées de ce Forum seront utilisées pour développer et mettre en oeuvre une stratégie de partenariat.

Le Groupe de travail sur la transformation a été créé et il fera des recommandations en juin 2003.

Une consultation nationale des éducateurs, du 4-5 avril 2003, a traité du projet de programme éducatif portant le nom de « Centre virtuel d'apprentissage ».

D : De nouvelles valeurs sont clarifiées et communiquées

Une nouvelle vision et un nouveau mandat ont été élaborés et discutés lors de journées de réflexion pour tout le personnel, le 31 mars et le 1er avril 2003. La Bibliothèque nationale et les Archives nationales ont fermé les services durant deux jours afin de s'assurer de la participation complète de tous leurs employé(e)s. Ce qui a eu pour résultat de permettre au personnel des deux institutions de mieux se connaître et de pouvoir commencer à travailler ensemble. Les valeurs doivent être intégrées dans la nouvelle organisation, et un exercice ultérieur, impliquant tout le personnel, se tiendra à l'automne 2003 pour valider les valeurs. La diversité et l'équité de l'emploi figurent bien en vue sur l'ordre du jour de la journée de réflexion pour tout le personnel.

On a développé une stratégie de communication pour la transformation.

Un Groupe de travail des ressources humaines prépare une journée de réflexion sur le harcèlement afin de recommander des mécanismes pour traiter de ces questions efficacement et équitablement (printemps 2003).

Résultat visé 2 : Des gens motivés

A : Les gens sont valorisés comme un atout

Des sous-groupes de travail examinent la planification du recrutement et de la relève, spécialement pour les emplois hautement spécialisés de la préservation, et ils feront leurs recommandations en juin 2003.

En septembre 2002, une nouvelle procédure a été mise en place pour Bibliothèque et Archives Canada afin de réduire la paperasserie et le délai de traitement concernant la rémunération intérimaire. Des critères de nomination révisés et un processus d'avancement, par le biais du Comité des pairs de la catégorie de la Recherche Historique, a été implanté à la fin de l'automne 2002 aux Archives nationales. Le Forum des gestionnaires a examiné les résultats de « *l'Enquête 2002 sur le maintien en fonction* », et il a consulté les administrateurs, les syndicats et le personnel pour obtenir des suggestions. Celles-ci ont été acheminées au *Groupe d'analyse du sondage 2002 sur la fonction publique* comme fondement du Groupe de travail de la transformation consacré aux ressources humaines.

Durant 2002-03, des concours ont eu lieu et des listes d'éligibilité ont été produites pour les archivistes, les agents de normalisation et les adjoints administratifs; on a sélectionné un bassin de candidats qualifiés et éligibles. En janvier 2003, on a élaboré et communiqué aux administrateurs et au personnel, des lignes directrices sur la classification et la dotation de poste pour la transition. Toutes les postes de période déterminée ou les affectations prolongées sont progressivement examinés par le Groupe de travail des ressources humaines. Des employés occasionnels ont été engagés afin de répondre aux besoins à court terme. Des étudiants ont été assignés à des postes pour une période déterminée et à des postes permanents par le biais du processus de transition à l'intention des étudiants. Des individus ont participé au Programme de perfectionnement accéléré des cadres supérieurs (PACS) ainsi qu'au Programme Cours et Affectations de Perfectionnement (CAP). Le programme de perfectionnement par affectation est en place et fonctionne.

Un examen diagnostique de la Norme de classification de la catégorie de la Recherche Historique a été fait pour justifier la révision de la norme et il a été soumis au Conseil du Trésor en janvier 2003. Le Conseil du Trésor a pris l'initiative d'élaborer un plan d'action.

Des descriptions de tâche sont utilisées pour faciliter l'avancement professionnel des postes d'agent financier. Un sous-groupe de travail s'occupe des questions de gestion de carrière et de mobilité.

Le Comité conjoint de la haute direction de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales (prédécesseur du Conseil de direction de BAC) a décidé d'offrir une formation conjointe au personnel pour les besoins les plus généraux identifiés au moyen de l'exercice d'évaluation du rendement personnel et pour les besoins spéciaux de formation (par ex. l'équité en l'emploi, le système d'information financière). Le Programme d'évaluation du rendement des hauts gestionnaires et le Programme de planification et d'évaluation du rendement des gestionnaires ont été étendus à l'ensemble de Bibliothèque et Archives Canada afin d'harmoniser les objectifs individuels du personnel et ceux de l'organisme.

On a planifié la formation obligatoire des gestionnaires de Bibliothèque et Archives Canada et des cours ont été offerts, notamment : un atelier sur le Programme de planification et de d'évaluation du rendement des gestionnaires ; des cours sur les compétences ; la dotation fondée sur les valeurs ; la sélection dépourvue de préjugés ; la partie II du *Code canadien du travail* ; la gestion de contrat ; et les plans d'affaires.

On a créé un Groupe de travail sur la transformation du perfectionnement et de l'apprentissage. Il a la responsabilité d'élaborer une vision et d'identifier les prochaines étapes. Un sous-groupe de la formation et du perfectionnement est responsable d'identifier les besoins en formation et d'élaborer une stratégie de mise en œuvre. Un atelier de formation sur la gestion du changement a été offert à tous les gestionnaires, par l'intermédiaire d'un exercice de transformation visant à renforcer les habiletés de leadership et à créer chez les gestionnaires un sens d'appartenance à la communauté.

Résultat visé 3 : Administration rigoureuse

A : Amélioration de l'administration des collections et de l'information gouvernementale

(Les risques pour nos collections sont connus et les mesures d'atténuation identifiées)

Le Conseil de direction a entrepris une évaluation des risques pour toutes les collections et l'identification des actions rentables en terme de coûts. Une demande pour une étude de l'évaluation des risques a été mise sur le système informatique MERX de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Le contrat débutera à l'automne 2003. Les réalisations attendues incluent un rapport final qui identifiera les risques pour les collections de Bibliothèque et Archives Canada, l'ampleur de ces risques et qui clarifiera les priorités de préservation et de possibles stratégies d'atténuation ainsi que les coûts et les retombées.

Les budgets alloués proviennent du Fonds d'investissement stratégique 2002-03 pour les dépenses d'investissement en préservation et un plan de contrôle, ainsi que pour l'échantillonnage statistique d'une vérification « a posteriori ». Des budgets du Fonds d'investissement stratégique 2002-03 sont également alloués aux serveurs Web MIKAN et MIKAN / AMICUS. Le Système de contrôle intellectuel pour les documents archivés (MIKAN 3.0) est en opération et l'on a complété une étude de faisabilité pour la migration vers AMICAN. Une stratégie générale pour l'intégration des instruments de recherche a été mise en marche.

Lors d'une journée de réflexion du personnel, les employés des deux institutions ont discuté de problèmes et d'objectifs communs. La vision proposée qui concerne les secteurs d'activités est horizontale et elle englobe tout le cycle de vie des collections ; 24 groupes de travail composés du personnel de toutes les parties de deux organisations actuelles définissent la vision pour l'avenir et les étapes pour y parvenir en 2010. La nouvelle structure encouragera le travail multidisciplinaire. On planifie le design des tâches essentielles (le catalogage, la préservation, etc.) afin de redéfinir plus efficacement les processus de travail.

Le projet de Loi C-36 renforce le rôle de leadership de Bibliothèque et Archives Canada dans la gestion rigoureuse de l'information gouvernementale. Le Conseil de direction de Bibliothèque et Archives Canada a défini les engagements corporatifs clés. L'intégration des gestionnaires a débuté, en janvier 2003, par une journée de réflexion intitulée « Modeler l'avenir ».

D'autres éléments importants de l'appui à ce « Résultat visé » comprennent : une nouvelle Politique de gestion de l'information gouvernementale visant à préserver la mémoire collective du Gouvernement du Canada ; un guide pour les sous-ministres ; et un Symposium sur la gestion de l'information tenu le 13 février 2003.

B: Partager l'information et l'expertise au sein de l'agence

Le Projet de gestion du savoir est financé et en opération. On prépare une Enquête de vérification de l'information (qui doit s'effectuer électroniquement en avril 2003 afin de déterminer les besoins du personnel ainsi que les outils et les sources recommandés).

Résultat visé 4 : Imputabilité limpide

A : Les responsabilités au sein de l'organisation sont clarifiées

L'équipe de transformation a commencé à réviser la structure organisationnelle, y compris la structure d'imputabilité. On utilise mieux les accords au sujet du rendement (dans leurs accords de performance pour 2003-04, tous les Directeurs généraux doivent appuyer le processus de transformation ainsi que les langues officielles, la diversité, l'apprentissage et la gestion moderne).

B : Les rôles et les responsabilités du Service des technologies de l'information (STI) sont révisés

On a élaboré, communiqué et mis en œuvre la structure de la gouvernance du Service des technologies de l'information. La structure de gouvernance consiste principalement en deux Comités directeurs du Conseil de direction, le Comité directeur des technologies de l'information (d'une durée de 0 à 2 ans) et le Comité directeur de l'architecture et de la stratégie (durée de 2 à 10 ans). Un Groupe de travail STI a également été mis en place.

Résultat visé 5 : Information intégrée au sujet du rendement

A : La satisfaction des clients est accrue

Un Groupe de travail sur la sensibilisation est en train de colliger un inventaire des clients et des partenaires. Une enquête est menée afin de déterminer comment Bibliothèque et Archives Canada est perçu par les parties intéressées de l'extérieur (y compris les clients ministériels et les donateurs). On utilisera l'enquête pour élaborer une stratégie de communications. On planifie une étude sur la segmentation du marché.

Bibliothèque et Archives Canada ont élaboré une Stratégie d'enquête sur les clients en mars 2003. Cette stratégie est maintenant révisée au sein de l'organisation avant d'être finalisée. Les prochaines étapes comprennent : l'élaboration d'un profil de produits et services fournis couramment au public ; un examen des sources existantes de données sur la rétroaction des clients ; l'identification des priorités d'étude ; le développement d'un plan d'action ; la conception et la mise en œuvre d'outils de mesures.

Une carte d'accès unique pour les utilisateurs et des heures de services harmonisées ont été mises en vigueur à partir du 24 février 2003. Bibliothèque et Archives Canada planifie d'intégrer plus de services et de les expliquer aux utilisateurs. Cela comprend une reconfiguration des espaces publics ; une normalisation des procédures et des flux de travail ; et l'harmonisation des normes de service pour la Division des services de recherche.

Référence Virtuelle Canada (RVC) est en opération depuis janvier 2003; il y a déjà plus de 160 membres qui participent à ce réseau. Le Centre canadien de généalogie a été lancé en mars 2003. Le portail « Thèses Canada en ligne » est en cours de développement et l'on s'attend à ce qu'il soit lancé sur le site Web en décembre 2003. Bibliothèque et Archives Canada planifie d'améliorer son service de prestation des services en ligne avec la collaboration de tout son personnel.

Bibliothèque et Archives Canada étudie la faisabilité d'un « Service sur demande de numérisation ». Un budget provenant du Fonds d'investissement stratégique est alloué afin d'accroître les partenariats avec les associations d'enseignants (un rapport a été soumis le 28 avril 2003).

Bibliothèque et Archives Canada a créé des outils pédagogiques et les a rendus accessibles : voir <http://www.nlc-bnc.ca/teachers/index-f.html> et http://www.archives.ca/14/14_f.html

Résultat visé 6 : Gestion du risque
(Le risque est évalué et compris)

Les engagements corporatifs clés pour 2003-04 sont de compléter une évaluation du risque des collections et d'identifier les actions rentables au niveau des coûts. Une évaluation du risque et un plan de vérification basée sur le risque ont été complétés. Le Conseil de direction doit se prononcer sur ces questions.

Les gens travaillant à l'évaluation de programme et à la vérification interne de la Bibliothèque nationale et des Archives nationales travaillent ensemble afin d'élaborer des plans pour l'avenir. Depuis avril 2003, ils ont été intégrés à la Direction générale des Services corporatifs afin de permettre une approche plus unifiée à mesure que la nouvelle institution prend forme..

Le Bureau de la vérification interne planifiera la conception et l'implantation d'un seul cadre de mesure du rendement pour la nouvelle institution. Ce travail impliquera l'élaboration d'un modèle logique et d'indicateurs de rendement, de même que l'identification des priorités de l'évaluation et de la vérification. On s'attend à ce que le cadre de mesure du rendement soit complété en 2003-04. Bibliothèque et Archives Canada a alloué un budget pour élaborer et mettre en œuvre un échantillonnage statistique pour une vérification « a posteriori ».

Partie 5 : Rendement financier

Vue d'ensemble du rendement financier

Le budget des dépenses principales de la Bibliothèque nationale du Canada pour 2002-2003 s'établit à 36 658 000 dollars, chiffre qui englobe les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employé(e)s. La Bibliothèque nationale a reporté 1 373 336 dollars de l'exercice financier 2001-2002 à 2002-2003. L'autorisation de dépenser ces fonds a été obtenue dans le cadre de la présentation du Budget supplémentaire, à l'automne 2002. De plus, la Bibliothèque nationale a reçu 3 582 000 dollars des Archives nationales du Canada pour la fusion des Services de technologies de l'information, 2 100 000 dollars pour les allocations sur le Volet II de l'intégrité des Programmes et 360 000 dollars du Programme de souvenirs de musique canadienne. Ces montants, en plus des compensations pour les nouvelles conventions collectives et d'autres ajustements, ont porté le total des fonds disponibles pour l'année à 45 969 173 dollars (voir les Tableaux 2 et 3). La Bibliothèque nationale a utilisé 45 284 828 dollars de cette autorisation (voir les Tableaux 2 et 3).

Les recettes de la Bibliothèque nationale, s'élevant à 55 740 \$, furent générées principalement par les services automatisés de la Bibliothèque ainsi que par les services de reproduction (voir le Tableau 4). Suite à la recommandation du rapport de John English sur *Le rôle des Archives nationales et de la Bibliothèque nationale du Canada*, préparé en 1999 pour la Ministre du Patrimoine canadien, la Bibliothèque nationale offre maintenant, et ce depuis le 1^{er} octobre 2000, les services AMICUS sur une base gratuite.

La Bibliothèque nationale a continué de fournir des fonds pour subventionner le Système international de données sur les publications en série et la Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques (voir le Tableau 5).

Tableaux des résumés financiers

Tableau numéro	Titre du tableau financier
1	Résumé des crédits approuvés
2	Comparaison des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles
3	Comparaison historique du total des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles
4	Recettes
5	Paiements de transfert

Tableau financier 1 : Résumé des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
Crédit		2002-2003		
		Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
100	Bibliothèque nationale			
	Dépenses de programme	35 780,0	40 624,3	39 943,3
(S)	Cotisations au régime d'avantages sociaux des employés	4 161,0	5 341,5	5 341,5
Total de l'organisme		39 941,0	45 965,80	45 284,8
Notes: Les dépenses prévues comprennent une affectation bloquée de 625 000\$. Cela comprend aussi les approbations de dépenses obtenues depuis le budget principal des dépenses antérieures au Rapport sur les plans et les priorités comme les initiatives budgétaires et le budget supplémentaire des dépenses. Le total des autorisations c'est le budget principal des dépenses plus le budget supplémentaire des dépenses. Il ne comprend pas le produit de la disposition des biens de la Couronne (3 352\$).				

Tableau financier 2 : Comparaison du total des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles

Dépenses prévues en comparaison des dépenses réelles de l'agence par secteur d'activités (en milliers de dollars)							
Secteur d'activités	ETP	Exploitation	Capital	Subventions et Contributions	Total Dépenses brutes	Moins: Revenus disponibles	Total Dépenses nettes
Collections Canadiana et Services d'accès							
(Dépenses prévues)	265,0	20 926,8		25,0	20 951,8		20 951,8
(Autorisations totales)	285,1	22 724,2		25,0	22 749,2		22 749,2
(Réelles)	285,1	21 689,4		20,2	21 709,6		21 709,6
Réseautage de la Bibliothèque							
(Dépenses prévues)	147,0	13 023,0		11,0	13 034,0		13 034,0
(Autorisations totales)	151,7	16 304,0		11,0	16 315,0		16 315,0
(Réelles)	151,7	17 380,2		11,0	17 391,2		17 391,2
Administration secteur et direction							
(Dépenses prévues)	58,0	5 955,1			5 955,1		5 955,1
(Autorisations totales)	58,6	6 905,0			6 90,0		6 905,0
(Réelles)	58,6	6 184,1			6 184,1		6 184,1
Total							
(Dépenses prévues)	470,0	39 904,9		36,0	39 940,9		39 940,9
(Autorisations totales)	495,4	45 933,2		36,0	45 969,2		45 969,2
(Réelles)	495,4	45 253,7		31,2	45 284,8		45 284,8
Autres revenus et dépenses							
Revenus non disponibles							
(Dépenses prévues)							(120,0)
(Autorisations totales)							(55,7)
(Réelles)							(55,7)
Coût des services fournis par d'autres départements							
(Dépenses prévues)							14 438,0
(Autorisations totales)							7 619,5
(Réels)							7 619,5
Coût net du programme							
(Dépenses prévues)							54 259,0
(Autorisations totales)							53 533,0
(Réelles)							52 848,6

Note:

Les chiffres en italiques indiquent les autorisations totales pour 2002-2003 (Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses ainsi que les produits de la disposition des biens de la Couronne)

Les chiffres en gras indiquent les dépenses/revenus réels en 2002-2003

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au totaux indiqués.

ETP : signifie, en terme d'emploi, équivalent à temps plein.

Tableau financier 3 : Comparaison historique du total des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles

La variance entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent par le fait que des autorisations supplémentaires de dépenser ont été reçues au cours de l'exercice 2002-2003. La Bibliothèque nationale a reçu des fonds additionnels des Archives Nationales du Canada pour la fusion des services des technologies de l'information entre la Bibliothèque nationale et les Archives nationales au sein de la Bibliothèque nationale. La Bibliothèque nationale a également reçu des fonds dans le cadre du volet II de l'intégrité des Programmes, du Programme des souvenirs de musique canadienne ainsi que des fonds pour les compensations des nouvelles conventions collectives et d'autres ajustements.

Comparaison historique des dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles de l'agence par secteur d'activités (en milliers de dollars)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 2000-01	Dépenses réelles 2001-02	2002-03		
			Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Collections Canadiana et Services d'accès	18 807,8	21 896,5	20 951,8	22 749,2	21 709,6
Réseautage de la Bibliothèque	12 284,1	15 730,9	13 034,0	16 315,0	17 391,2
Administration de la Bibliothèque et de ses Directions générales	6 206,0	5 533,8	5 955,1	6 905,0	6 184,1
Total	37 297,9	43 161,2	39 940,90	45 969,2	45 284,8
Note: Le total des autorisations comprend le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses ainsi que les produits de la disposition des biens de la Couronne. Les dépenses prévues n'incluent pas l'affectation bloquée de 625 000\$. Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre avec les totaux indiqués.					

Tableau financier 4 : Recettes

Les recettes proviennent principalement des services automatisés de la Bibliothèque ainsi que des services de reproduction et des revenus divers non taxés. Depuis le 1^{er} octobre 2000, la Bibliothèque nationale donne gratuitement accès aux services AMICUS.

Recettes par secteur d'activités (en milliers de dollars)					
Recettes non disponibles					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 2000- 2001	Dépenses Réelles 2001- 2002	Recettes prévues	2002-03	
				Total des Autorisa- tions	Recettes Réelles
Collections Canadiana et services d'accès	41,5	70,8	120,0	55,7	55,7
Réseautage de la Bibliothèque	118,9	-	-	-	-
Administration de la Bibliothèque et de ses Directions générales	-	-	-	-	-
Total des recettes non disponibles	160,4	70,8	120,0	55,7	55,7
Total des recettes	160,4	70,8	120,0	55,7	55,7
Note: Les recettes non disponibles n'incluent pas les produits de la disposition des biens de la Couronne.					

Tableau financier 5 : Paiements de transfert

La Bibliothèque nationale a continué de fournir des fonds pour subventionner le Système international de données sur les publications en série et la Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques.

Paiements de transfert par secteur d'activités (milliers \$)					
Secteurs d'activités	Dépenses réelles 2000- 2001	Dépenses réelles 2001- 2002	2002-03		
			Dépenses prévues	Total des Autorisa- tions	Dépenses réelles
SUBVENTIONS					
Collections Canadiana et services d'accès	18,0	19,2	25,0	25,0	20,2
Réseautage de la Bibliothèque	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0
Administration de la Bibliothèque et de ses Directions générales	-	-	-	-	-
Total des subventions	29,0	30,2	36,0	36,0	31,2
Total des paiements de transfert	29,0	30,2	36,0	36,0	31,2

ANNEXE 1 : Description des secteurs d'activités

Secteur d'activités 1: Collections Canadiana et services d'accès

Objectif: Bâtir une ressource nationale forte pour l'étude et l'appréciation du patrimoine culturel de l'édition du Canada et de son développement en tant que nation.

Les collections Canadiana et les secteurs d'activités des services d'accès englobent *quatre secteurs de services* :

A) Collections Canadiana

La Bibliothèque nationale élabore et préserve une collection exhaustive de publications canadiennes (Canadiana) afin de servir de ressource culturelle et informationnelle aux Canadiens d'aujourd'hui comme à ceux de demain.

♦ La collection de la Bibliothèque comprend présentement environ 19,5 millions d'articles (livres périodiques, enregistrements sonores et vidéo, documents microformes et électroniques). La collection s'accroît à un rythme annuel estimé à 500 000 articles par année (soit environ 4 pour cent par année).

B) Bibliographie nationale

La Bibliothèque nationale construit une base de données bibliographique dans le but de répertorier de façon exhaustive les publications canadiennes, de faciliter l'accès à la collection et d'aider les bibliothèques, les agences de publications commerciales et d'autres fournisseurs d'information à identifier, acquérir et rendre accessibles les publications canadiennes.

♦ La base de données de *Canadiana*, la bibliographie nationale, contient actuellement plus de 2,2 millions de notices bibliographiques, ce qui représente 250 ans de références de publications canadiennes et étrangères ayant un contenu canadien.

C) Soutien à la recherche

Les services de référence, de recherche et d'orientation offerts aux Canadiens et aux bibliothèques canadiennes reposent sur les collections Canadiana de la Bibliothèque, sur plusieurs collections de grande envergure qui soutiennent les études canadiennes et sur les connaissances spécialisées du personnel. Ensemble, tous ces éléments constituent un vaste éventail de services aux clients, services qui sont essentiels à la contribution de la Bibliothèque à l'étude du Canada.

- “ En moyenne, chaque année, la Bibliothèque nationale enregistre plus de 5 000 nouveaux clients en tant que chercheurs sur place et reçoit environ 25 000 demandes de références.

D) Promotion du patrimoine canadien de l'édition

La Bibliothèque commande des expositions, des séances de lecture, des conférences, des concerts et d'autres événements afin de donner aux Canadiens des occasions d'explorer, de comprendre et d'apprécier leur patrimoine culturel.

- ♦ La Bibliothèque nationale est l'hôte d'une variété d'événements à l'intention des écrivains, des éditeurs, des librairies, des artistes et du public en général. À cause de la restructuration des espaces d'exposition, il n'y a pas eu d'importante exposition en 2002-03. Néanmoins, une foule estimée à 22 762 personnes a assisté à des événements culturels et à des expositions en 2002-03. On a donné des visites guidées de la Bibliothèque à environ 500 personnes. De plus, le site Web de la Bibliothèque continue d'être un succès : en 2002-03, le nombre de visites sur le Web a atteint 9 928 487; le nombre de pages visionnées a été de 50,2 millions et le nombre d'occurrences fructueuses a été de 310 918 057.

Secteur d'activités 2: Réseautage de la Bibliothèque

Objectif: Faciliter l'accès de tous les Canadiens aux ressources d'information des réseaux nationaux et internationaux.

Le secteur d'activités du réseautage de la Bibliothèque comprend trois *secteurs de services*:

A) Services de base de données

La Bibliothèque nationale facilite l'accès du public à ses propres fonds documentaires de même qu'à ceux des autres bibliothèques au Canada.

- ♦ La base de données AMICUS possède approximativement 26 millions de notices bibliographiques et plus d'un million de nouvelles notices y sont ajoutées chaque année. La base de données comprend les notices bibliographiques de la collection de la Bibliothèque nationale de même que celles des fonds documentaires répertoriés de 450 bibliothèques canadiennes. Plus de 1 300 bibliothèques canadiennes et autres institutions canadiennes utilisent le service AMICUS de la Bibliothèque nationale pour effectuer des recherches de documents de bibliothèque pour le compte de leurs clients.

B) Mise en commun des ressources

La Bibliothèque nationale collabore avec d'autres bibliothèques à l'échelle du pays afin d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques, des directives, des normes, des produits et des systèmes qui servent à la mise en commun des ressources d'information entre les bibliothèques, ce qui pour effet d'optimiser la prestation de services de bibliothèques aux Canadiens dans toutes les régions du pays.

- ◆ La Division du prêt entre bibliothèques de la Bibliothèque répond à environ 400 demandes par jour provenant de 3 000 bibliothèques par année.

C) Évolution de la Bibliothèque au niveau national et international

La Bibliothèque coordonne les services coopératifs de bibliothèque entre les ministères et les organismes du gouvernement fédéral et fournit la politique stratégique et les compétences professionnelles nécessaires au développement et à la coordination des bibliothèques au Canada et au niveau international.

- “ La Bibliothèque nationale du Canada a acquis une réputation mondiale auprès des organismes tels l'Organisation internationale pour la normalisation (ISO), pour son rôle de leadership qu'elle assume dans les domaines tels l'établissement de normes pour le partage de données bibliographiques, la préservation de documents de bibliothèque, l'application des technologies de l'information aux services des bibliothèques et la promotion de l'accès universel et équitable aux services d'information de base, tout particulièrement dans les pays en voie de développement.

Secteur d'activités 3 : Administration de la Bibliothèque et de ses Directions générales

Objectif: Pourvoir la haute direction de services financiers, administratifs, informatiques, de ressources humaines, de communications externes, de soutien à la haute direction, qui répondent à ses besoins de manière efficiente et efficace.

Le secteur d'activités de l'administration de la Bibliothèque et de ses Directions générales inclut :

- les services de soutien au Cabinet de l'Administrateur général afin de faciliter son rôle de liaison avec les parties intéressées à la Bibliothèque dans les secteurs de l'édition, de la recherche et des communautés culturelles et gouvernementales ;
- la gestion des ressources de l'information afin de coordonner les politiques de l'organisme visant la préservation et l'accessibilité aux collections et aux dossiers administratifs de la Bibliothèque, de même qu'aux publications du Gouvernement du Canada ;
- l'élaboration des politiques de l'agence ;
- la reddition de comptes et la planification stratégique ;
- la mise en marché, l'édition et les communications ;
- les ressources humaines, la formation et le perfectionnement du personnel ;
- les systèmes de bureau ;
- les services financiers et administratifs ; et
- la vérification interne et l'évaluation de programmes.

Note: La Direction générale du Service des technologies de l'information (STI) et la Direction générale des Services corporatifs (DGSC) offrent des services de technologies de l'information, de gestion des locaux, de gestion financière et de gestion des ressources humaines à la fois pour la Bibliothèque nationale et les Archives nationales. Les ressources de STI sont incluses dans le budget de la Bibliothèque, alors que les ressources de la DGSC le sont dans le budget des Archives nationales.

Annexe 2 : Tableau d'imposition des frais d'utilisation externe de la BNC en 2002/03

Modèle de déclaration pour l'information sur l'imposition des frais externes							
Nom de l'activité d'imposition des frais	Types de frais	Pouvoir d'établissement des frais (par ex. une loi, un règlement)	Recettes réelles en 2002-03 (en dollars)	Coût total prévu pour fournir les biens et services (en dollars)	Consultation et analyse	Norme de service	Résultats sur le rendement
Livraison et ramassage quotidiens à chaque bibliothèque du matériel de prêt entre bibliothèque et de documents parlementaires Offre sur place de photocopies de matériel provenant des collections de la Bibliothèque nationale Offre sur place ou hors site, par le personnel de la Bibliothèque nationale, de photocopies de matériel provenant des collections de la Bibliothèque nationale, Création d'imprimés à partir de microformes (micro media transparents et microfiches opaques) Recherche en ligne par un service de référence par ordinateur	Service local (tous)	<i>Loi sur le Ministère du Patrimoine canadien.</i> Publié dans la <i>Gazette du Canada</i>, Partie II le 2 mars 2002	54 972 \$ Pour tous les genres de copies, de manutention et divers revenus de taxes.	50 600 \$ Pour tous les types de copies.	Le service a été discontinué. Pour tous les types de copies : coûts établis à l'interne par exemplaire, c.-à-d. coûts internes. Les chiffres sont une estimation basée sur une étude de 1999/2000.	Voir Annexe 3, Normes de services (l'URL est indiqué)	Service presque désuet. Une poignée de demandes par année

Annexe 3: Contacts et références

Contacts pour des informations additionnelles

Monsieur Paul McCormick
Directeur général
Division de la planification et
des politiques stratégiques
Bibliothèque nationale du Canada
395, rue Wellington
Ottawa, Ontario
K1A 0N4

Téléphone : (613) 996-2892
Télécopieur : (613) 996-7941
Courriel : paul.mccormick@nlc-bnc.ca

Renseignements généraux

Bibliothèque nationale du Canada
Division des services de référence et d'information
395, rue Wellington
Ottawa, Ontario
K1A 0N4

Téléphone : (613) 995-9481 ou 1-877-896-9481 (sans frais au Canada)
Téléscripneur : (613) 992-6969 ou 1-866-299-1969 (sans frais au Canada)
Télécopieur : (613) 943-1112
Courriel : reference@nlc-bnc.ca

Le site Web de la Bibliothèque nationale du Canada contient de l'information détaillée sur les programmes, les services et les collections de la Bibliothèque.

Adresse du site Web : <http://www.nlc-bnc.ca>

Budget des dépenses 2002-2003, Partie III, Rapport sur les plans et les priorités
<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a8/f2/rpp02-f.pdf>

Budget des dépenses 2003-2004, Partie III, Rapport sur les plans et les priorités
<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a8/f2/01-f.pdf>

Rapport sur le rendement 2002 (pour l'année se terminant le 31 mars 2002)
<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a5/f2/01-f.pdf>

Déclaration des normes de services de la Bibliothèque nationale du Canada
<http://www.nlc-bnc.ca/obj/a8/f2/fservst.pdf>

Les frais : Voir *Gazette du Canada*, Partie I, 2 mars 2002, Volume 136, No. 9.

en pdf: <http://gazetteducanada.gc.ca/partI/2002/20020302/pdf/g1-13609.pdf>

(ce document est bilingue)

en texte électronique: http://gazetteducanada.gc.ca/partI/tempAscii/g1-13609_f.txt

La Bibliothèque numérique :

Musique : <http://www.nlc-bnc.ca/music/index-f.html>

Littérature : <http://www.nlc-bnc.ca/literature/index-f.html>

Histoire : <http://www.nlc-bnc.ca/history/index-f.html>

Ressources et services autochtones :

<http://www.nlc-bnc.ca/autochtone/r26-6000-f.html>

Ressources et services multiculturels :

<http://www.nlc-bnc.ca/multiculturels/r25-200-f.html>

Services AMICUS :

<http://www.nlc-bnc.ca/amicus/index-f.html>

Images Canada :

<http://www.imagescanada.ca/index-f.html>

Page des jeunes :

<http://www.nlc-bnc.ca/kids/index-f.html>

Pour les professeurs :

<http://www.nlc-bnc.ca/teachers/index-f.html>

Information canadienne par sujet :

<http://www.nlc-bnc.ca/caninfo/fcaninfo.htm>

Publications électroniques :

<http://www.nlc-bnc.ca/publications/2/p2-0303-09-f.html>

Administration de la loi et du règlement

Loi sur la Bibliothèque nationale du Canada, L.R.C., 1985, c. N-12
<http://laws.justice.gc.ca/fr/n-12/14168.html>

Règlement sur l'envoi de documents à la Bibliothèque nationale (1995)
<http://laws.justice.gc.ca/fr/n-12/dors-95-199/23339.html>

Listes de rapports exigés par la loi et rapports des ministères

- *Estimés, Partie I*
- *Estimés, Partie II*
- *Rapport sur les plans et les priorités*
- *Rapport ministériel sur le rendement*
- *Plan d'action sur l'équité en emploi et rapport annuel*
- *Plan d'action sur les langues officielles et rapport annuel*
- *Rapport annuel sur l'application de la Loi canadienne sur le multiculturalisme*
- *Rapports sur la Loi de l'accès à l'information et sur la Loi de la protection des renseignements personnels*

Rapport annuel — Mises à jour semi-annuelles

Le dernier rapport annuel de la Bibliothèque nationale du Canada a été publié en 1995-96. Entre 1996 et 1998, une revue annuelle a été publiée dans les *Nouvelles de la Bibliothèque nationale*. En 1999, le *Rapport sur les activités et les projets de la Bibliothèque nationale : mise à jour semi-annuelle* » a remplacé la revue annuelle. Voici les plus récentes éditions :

- *Édition du printemps 2002* : <http://www.nlc-bnc.ca/10/5/a5-216-f.html>
- *Édition de l'automne 2002* : <http://www.nlc-bnc.ca/10/5/a5-218-f.html>
- *Édition du printemps 2003* : <http://www.nlc-bnc.ca/10/5/a5-219-f.html>